空姐说礼仪

COAY Books

目录
Content

- 第1节：给自己做一张漂亮的名片
- 第2节：个人形象从"头"开始(1)
- 第3节：个人形象从"头"开始(2)
- 第4节：西装，你会穿吗？(1)
- 第5节：西装，你会穿吗？(2)
- 第6节：晚装，越夜越美丽(1)
- 第7节：晚装，越夜越美丽(2)
- 第8节：旗袍，穿出你的自信
- 第9节：职业着装物语
- 第10节：穿什么，该怎么穿(1)
- 第11节：穿什么，该怎么穿(2)
- 第12节：穿什么，该怎么穿(3)
- 第13节：注意你的眼神
- 第14节：姿态也是你的语言(1)
- 第15节：姿态也是你的语言(2)
- 第16节：姿态也是你的语言(3)
- 第17节：善解人意地蹲下
- 第18节：手势无处不在
- 第19节：初入职场的求职礼仪(1)
- 第20节：初入职场的求职礼仪(2)
- 第21节：初入职场的求职礼仪(3)
- 第22节：初入职场的求职礼仪(4)
- 第23节：初入职场的求职礼仪(5)
- 第24节：职场称呼有讲究(1)
- 第25节：职场称呼有讲究(2)
- 第26节：一切从寒暄开始(1)
- 第27节：一切从寒暄开始(2)
- 第28节：职场中的尊重
- 第29节：该怎样和异性相处(1)
- 第30节：该怎样和异性相处(2)

- 第31节：如何请示与接受(1)
- 第32节：如何请示与接受(2)
- 第33节：持怎样的办公室环境(1)
- 第34节：持怎样的办公室环境(2)
- 第35节：会议的礼仪(1)
- 第36节：会议的礼仪(2)
- 第37节：会议的礼仪(3)
- 第38节：完美的演讲口才(1)
- 第39节：完美的演讲口才(2)
- 第40节：树立专业的职场形象(1)
- 第41节：树立专业的职场形象(2)
- 第42节：奥运礼仪小常识(1)
- 第43节：奥运礼仪小常识(2)
- 第44节：奥运礼仪小常识(3)
- 第45节：奥运礼仪小常识(4)

第1节：给自己做一张漂亮的名片

第一章 礼仪是你最好的一张名片

服装的好坏很重要，合理的穿着更关键。

眼神是一种独特的语汇，如阳光般照亮你的心。

一个人未曾开口之前，他的举止和姿态已经在说话了。

仪表为你塑造个人形象，使交往对象感受尊重。

怪异的发型往往暗示给别人不好的信号。

有款有型的西装，最大限度张扬男性魅力。

尊重主人和宴会，一定先从服装开始。

第1节 给自己做一张漂亮的名片

仪表最能够体现出一个人的年龄、财富、职业和文化。对于初次交往的人来说，外表是一种重要的吸引因素，在很多场合我们没有机会向每一个人介绍自己，让对方了解自己的优点，但是优雅得体的仪容、仪表可以代替我们完成自我介绍，因为它所涵盖的内容非常广泛，比如良好的审美能力、彼此的尊重程度等。因此，注重仪容仪表，对于我们而言就是为自己做了一张漂亮的名片，令接受者赏心悦目。

对于身处职场的人而言，仪表有两个至关重要的作用，一是能够塑造个人及公司形象，二是能够向交往对象表示尊重。工作的时候，每一个员工都代表公司的形象，甚至越是工作在一线的人这种责任感就越强大，因为不可能每一个客户都会与公司领导进行接触，而客户对一个公司的印象正是从员工的行为细节中累积而来，尤其是一些窗口服务企业的员工，个人即代表了整个企业，其印象会根深蒂固地留在客户的脑海里。比如，我们去银行办事，遇到一个服务热情的银行柜台职员，衣着洁净挺括，给人以干练自信的感觉，可能由此就会对这个银行产生良好的印象，觉得该银行的管理一定非常不错，进而会

有将所有业务都转到这家银行的冲动。这一切与企业高层领导的个人形象无关，仅仅是员工个人的表现力为企业创造的价值。

此外，良好的仪表，还能够体现出你对别人的尊重。

有一次，我去参加一个好朋友的婚礼，为了不过分惹眼，我特地穿了一件朴素的米黄色的连衣裙，稍稍化了一点淡妆，把头发用一个简单的簪子盘了起来。出门的时候，我还在穿衣镜前认真检视衣服、首饰、鞋袜，惟恐搭配不当或者喧宾夺主，家人打趣地问我："是人家结婚还是你结婚？差不多就行了。"其实不然，我是新娘最好的朋友之一，在某种程度上，我的仪容仪表也代表了新娘的品位，因为人们常说"人以群分、物以类聚"嘛。

到达婚礼现场的时候，新娘见我的一身打扮十分惊喜，因为她见惯了我穿着那种身上布满口袋、松垮拖沓的休闲装，知道我此刻的悉心装扮是为了给她面子，于是，她就牵着我的手高兴地介绍给新郎的家人和朋友。我看得出来，她目光中充满了惊喜和感激。

正在说话间，来了一个新郎的朋友，他大概是刚刚运动完急忙赶过来，穿了一件夸张而巨大的背心和一条运动短裤，背心长及膝盖只能隐约见到运动裤的边缘，头发一缕一缕粘在一起不知是汗还是油，和在场男士们干净挺括的西装形成了鲜明对比。新郎把我介绍给他时，我微笑着伸出手说："很高兴认识你。"对方将手在短裤上抹去汗水，然后与我握手。那个瞬间，新郎真的是一脸的窘色呀。

人们常说"三分长相，七分打扮"，那么，为什么不做一张漂亮的名片给自己呢？让陌生人信赖，也可以让朋友觉得骄傲。让我们一起试试吧。

第2节：个人形象从"头"开始(1)

第2节 个人形象从"头"开始

经常有人会问我：为什么你们空姐的长发都要盘起来？

如果真要解释，答案是首先为了安全，其次才是美观。空姐的工作有两个很重要的职责：一是保证客舱安全；二是为旅客提供优质服务。长发披在背上固然飘逸美丽，可一旦客舱发生意外，则很不利于空姐的应急准备工作；另外，工作中低头时垂落的头发，很容易遮挡视线，也不方便与乘客交流；最后一个原因，就是制服本身应该是朴素端庄的，所以干练的发型是最适合的。

所以，不妨从我们的头发开始，看看保持一个良好的职场形象需要注意哪些方面。

头发

一个人的头发约有10万至15万根，怎样将它们打理得体不是那么简单的事儿，首先保持头发的洁净很重要，没有谁喜欢和散发着头油味的人打交道。我们的头发中含有碳、氢、硫、氧等多种元素，还有锌、铜、铁、钛、钴等微量元素，在所有元素中碳的含量最多，大概占50%左右。头发颜色的不同和深浅的差异，与它所含的各种化学成分的比例有关，由于头发中所含铜和铁的成分较多，我们的头发大多是黑色的，如果头发中的镍元素含量增多时，发色就会逐渐变得灰白。如今，为了彰显个性，很多人都喜欢染发或是挑染，但是身处职场中，你染发就不应该那么随心所欲了，要尽量使用与发色对比不过分明显的颜色，比如栗色或是绛紫色，或者稍微挑染一点暗色。若是工作的时候头发盘成发髻，那么发梢的颜色略微鲜艳一些也无妨，因为盘发的时候可以遮掩进去，平时披散下来搭配休闲装也不失个性。总之，染发的总体原则是以既能够展露个人气质，又不过分夸张搞怪为好。另外，头发的颜色往往是由遗传决定的，一般不容易改变，若是过分使用染发产品对健康而言不是一件好事。

发型

你可以留各式长短发，但一定要注意：发型不能过于奇特，尤其是在工作场合或是一些相对正式的社交场合，怪异的发型往往会暗示给别人一些不好的信号，比如说特立独行、难于配合、做事掌握不好分寸等。如果留的是长发，在工作的时候需要束起来或者盘于脑后。有调查表明：长发披肩的女性在工作中为避免头发散下遮住目光，常常要梗着脖子，长此以往容易导致颈椎过度劳累，罹患颈椎疾病的几率较高。另外，如果头发稀少，盘起头发后应将发髻装饰饱满。刘海是可卷曲或直发的，但须保持在眉毛上方，尽量不要遮挡住眼睛，这样会妨碍别人和你顺畅的交流。对于男性的发型要求则比较简单：轮廓分明，样式保守整洁，修剪得体，两侧鬓角不得长于耳垂底部，背面不超过衬衣领底线，前面不遮盖眼部。

第3节：个人形象从"头"开始(2)

皮肤

几乎每个女人的一生都会与这件事较劲。我的一个好朋友就曾经公开宣称：我这辈子最重要的大事就是祛斑。相对而言，大部分男士对于皮肤保养似乎不以为然，觉得那是很"娘娘腔"的事情，显然这两种态度都有点过于极端了。皮肤，尤其是面部皮肤，是最容易吸引别人视线的，因为目光交流的时候，对方经常会扫视你的整个脸庞，没有人会直勾勾地盯着别人的眼睛和他说话。那么，至少你要做到皮肤洁净，不脱皮，不泛油光。女性的粉底，颜色应与肤色协调，确保脸与脖颈之间没有明显分界线，腮红颜色应与口红眼影的色彩搭调。

眼睛

都说眼睛是心灵的窗户，所以我们在"窗户"的修饰上绝对不能忽略，应保持清洁（扫清眼屎），注视对方时目光坦诚不斜视。女性在进行眼部化妆时，眼影粉的颜色应与口红和肤色协调，睫毛膏只能使用黑、褐色，眉毛的颜色应接近头发的颜色。如果佩带眼镜时，应摆放端正、保持干净明亮，不要在镜架处积存污垢，在工作场合最好不要带墨镜或是有色眼镜。

鼻子

无论男女都应该保证鼻孔干净，特别是鼻毛不要外露。有感冒或是鼻炎时，应随身携带纸巾及时撸净鼻涕，千万不要直接用手去挖鼻孔。

胡须

胡须即胡子，青春期后的一般男性都会长胡子。胡子比头发长得快，这是雄性激素作用的结果。长胡子部分的血管分布比头发根部多，养分也容易得到，所以，刚刮去胡子，不几天就又长了。

职业男性要剃净胡须，或者可以留简单小胡子，尽量不留长胡须和络腮胡子。

手

手部要保持干净、无斑点，手指不应该有抽烟留下的尼古丁熏黄痕迹，修剪整齐，无凹凸不平的边角。染色指甲的长度不超过手指尖５毫米，不染色指甲的长度不超过手指尖２毫米。

也许你会觉得对于个人形象的照顾真的是很麻烦，甚至是有些琐碎。当然，如果你平时就是一个不拘小节、大大咧咧的人，做到这些方面确实不是一件容易的事。一蹴而就也许并不现实，如果你真的有心想"改头换面"，在别人面前树立一个完美的个人形象，那么就不要嫌麻烦，一点一滴，时刻留心注意，若能在脑海里形成一个完整的画面，并且能够坚持做下去，那么也会立竿见影的。

第4节：西装，你会穿吗？(1)

第3节 西装，你会穿吗?

作为职场人士，着装的修饰十分必要，它既能表示出你对客户的尊重，又体现出你的自尊和自爱。着装不仅是打扮和装饰，实际上它更是良好的精神面貌和乐观积极的工作态度的表现。现在，西装早已成为男士们在N多交际场所通用的服装，款式和面料的选择也越来越多。几乎每个男人的衣橱里都会有那么几身西装，有型有款的西装也的确能够最大限度的张扬男性魅力。

我一直都对穿西装的男性，保持着一种欣赏的态度。剪裁得体的西装，不仅能够瞬间提升男人的自信，往往会对男性的行为有一种无形的约束力，比如它使你不能随便蹲在地上，也不能弯腰佝背。因此，一身西装的男人，总会有一张自信的脸孔和挺直的腰杆。

当然，我也曾见过穿着不得体的西装，那种情况确实很糟糕!

去年秋天的时候，我和朋友去爬长城，居然看到整整一个旅游团的男人都穿着西装和旅游鞋，这令我看得瞠目结舌。他们的衣服和鞋子显然是来到北京以后新买的，袖口的商标还赫然入目；脚下洁白的旅游鞋散发着崭新的光泽，每个人都打着一条领带，大红色、褚红色、明黄色等等都是鲜艳夺目，一齐拉拉扯扯、嘻嘻哈哈显得十分高兴。有的人会突然打开腰间皮带上的人造革质的手机套，从里面抽出手机照相，还有的人爬不动的时候竟也会坐在台阶上，裸露出脚踝尼龙质地的花袜子。从他们身边经过的人无不侧目，这群穿西装、打领带爬长城的人，倒也成了一景。

可见，西装若是穿着不当，不仅有损自己的形象，对别人而言也是一种"眼球污染"。现然，让我们看看穿西装要注意些什么吧。

首先，当然要保持整洁，西装上若是有个油点污渍会十分惹眼，让西装干净挺括是必须的。其次，就是购买后要及时去除袖口的商标，剪掉外露的线头。西装不能穿起来显得过大，一定要合肩合身。

穿上后，衣长在臀部下缘或是大拇指尖端为宜，正式西装的袖子在手掌虎口处，休闲西装的袖子在手掌中间，被称为掌心袖。颜色最好选择深灰色、藏青色、蓝黑色等深颜色，比较符合职场的礼节，至于黑色西装虽然也较为正式，但在有些国家和地区只有丧葬时才穿，而且我们也经常见到一些保安、保镖穿着黑色西服套装。浅色西装属于休闲色彩，可以在非正式场合穿着。

正式的西装，里面要穿硬领的长袖衬衫，与西装的颜色相协调，衬衫袖子露在西装袖口外一厘米为宜。穿休闲西装，里面可以搭配T恤衫或休闲衬衣，面料应与西装协调。休闲西装的袖子一般比正式西装的稍长，不宜露出里面T恤衫或休闲衬衣的袖子。

领带是西服整体穿着中最耀眼的部分，真丝的领带是最好的选择，有规则的图案比较适合正式场合，比如格子、条纹、斜纹。在一些非正式场合，则可以选择一些无规则的图案，比如动物、花卉、水墨画等等。身材高大魁梧的人，应该佩带宽大一些的领带，领带结也打得饱满为好。系好的领带的下端至少不能在皮带之上，领带夹要夹在衬衫的第四五粒纽扣之间，使领带与衬衣相对固定。

第5节：西装，你会穿吗？(2)

西装的前襟口袋，只能放装饰性袋巾；外侧口袋尽量少放或不放东西，因为装的物品太多、太厚或者太沉容易导致西装的穿着变形；内侧的口袋可以放钢笔、钱夹；西装裤子的两个侧袋可以放钥匙、手机；后面的口袋是装饰性口袋，尽量不要放东西。

若是单排双粒扣的西装，第二粒是样扣，只扣最上面的一颗即可，或是完全不扣；若是单排三粒扣的西装，只扣中间一颗或是完全不扣，第一颗和第三颗是样扣；若是双排扣西装则一定要扣上扣子，最下面一粒可以不扣；若是三粒扣以上的西装，则一定记得最下面的一粒纽扣是样扣，不要扣上。

穿西装只能穿皮鞋，并且以黑色系带皮鞋最为规范。鞋里面适合穿深色的棉袜，最忌讳白色或其他浅色袜，另外不能穿尼龙袜。袜子的长度应至脚踝上部，太短的袜子会使人坐下时裸露出太多腿上皮肤，显得不够雅观，也不庄重。

皮带除了有固定裤子的作用，也承担了很强的装饰作用。穿西装的时候，要选择皮革质地的皮带，皮带扣要使用简洁的金属扣，皮带的颜色可根据西装颜色而定，但以深颜色为好，黑色是比较通用的一个颜色，可以搭配任何深颜色的西装。但是，在腰带上不要别夹任何物品，包括手机、打火机等，因为西装是一种简洁而稳重的服装。

另外，穿西装出席重要的商务场合时，在上衣的内口袋中放一只质地精良的钢笔是很必要的，它是男士身份、地位和经济实力的象征。不过，千万不要把它插在西装上衣左上侧的口袋中，那是一个装饰性口袋，除了放手帕、装饰花之外，不能放置任何实用物品。一直以来，手表都被认为是男士非常重要的配饰，原则上身着相对正式的服装时，你只能佩带金属或者皮革表带的手表，电子表、塑料及牛仔布质地的手表都是不合适的。

"西装"就像是一盘正宗的法式牛排，穿好了，那就是嫩嫩鲜鲜恰到好处，五六分熟的美味小牛排；穿砸了，可就是咬不动扔了还可惜的老牛排，因此，你一定要想清楚之后再穿呦！

第6节：晚装，越夜越美丽(1)

第4节 晚装，越夜越美丽

从广义上讲，礼服泛指一切适合于在庄重场合中或举行仪式时所穿的服装。收到请柬时，你一定要看请柬的下方的着装要求，注有"正式的（formal）""非正式的（informal）"或"小礼服（Black Tie）"等字样，有时也写着"随意（casual）"。我们的工作生活中，遇到的大多是晚间的活动，所以晚装也就成了装扮夜晚的独特风景。尊重主人和宴会，一定是从服装开始的，如果对请柬上的着装要求不太明确时，可以致电给主人或主办方，了解清楚后有备而去，千万不要到达以后说的第一句话是："对不起，我穿得有些失礼。"

现在，不如我们把功课作足，以便将自己的风彩充分展示在那些聚会上。

男士小晚礼服的式样与西装相似，黑色或者白色，单排或者双排扣，裤子一定是黑色的，左右裤脚有黑色缎带，若是黑色的上装，则衣领也应是黑缎的。小晚礼服一般配白色衬衫和黑色领结，身着黑袜子、黑皮鞋。小晚礼服是最常用的晚间活动服装，参加晚宴、酒会、观看戏剧时都可以穿着。

男士的大晚礼服，就是我们通常说的"燕尾服"，它比小晚礼服更为正式，通常是黑色或者深蓝色的，衣领需要与服装同色的缎子制成，裤子是两侧装饰有黑色缎带的黑色长裤。礼服里面一般着白色衬衫，另外要搭配白色手套和白色领结。脚上着黑色袜子、黑色皮鞋。当然，有时也会搭配一顶高圆桶帽。一般在比较正式的场合，需要穿着大晚礼服，比如国宴、隆重的晚会、授勋仪式、授奖仪式等。诺贝尔奖授奖仪式都要求穿着燕尾服，正规的交响乐团指挥也是穿着燕尾服参加演出。

男士早礼服，一般是白天参加庆典、星期日的教堂礼拜以及婚礼活动的正规礼服，它曾经是欧洲上流阶层出席英国爱斯考脱

（ASCOT）赛马场金杯赛时的服装，因此也被称为"赛马礼服"。早礼服是比较常用的礼服，颜色多为黑色或灰色，长及膝盖，胸前有一粒纽扣。背心的颜色与上装颜色刚好相反，比如黑色的上装会搭配灰色的背心，反之灰色上装一般会搭配黑色背心。裤子则是灰色的，因有柳条纹，有时也被称为"柳条裤"。礼服里面搭配白色的衬衫、黑白相间的条纹领带，手上搭配灰色的羊皮手套，脚上着黑色袜子和黑色皮鞋，有时会带一顶灰色高帽。早礼服的穿着场合比较广泛，比如拜访、早餐会、茶会、婚礼、丧礼、典礼等，但一般都是一些涉外及外交场合。

女士的晚礼服，是指夜间穿着的正式礼服，一般是裸肩、露背、低胸的曳地长裙，强调展示女性窈窕的腰肢、突出臀部。为迎合夜晚华丽热烈的氛围，大多采用丝光绸缎、闪光缎等面料。低胸的设计为首饰的佩带留下了充分的展示余地，因此可以说首饰也就成了晚礼服的一个重要组成部分。女士的晚礼服一般是在观看歌剧、颁奖典礼、听音乐会时穿着。

女士的晚宴服，是我们所说的"小礼服"。晚宴服多为长至脚背而不拖地的露背单色连衣裙，衣袖可长可短，可以配长短不同的手套，一般不戴帽子、面纱。女士晚宴服，通常是指午后五点以后在社交场合穿着的服装，它的地位仅次于晚礼服，适合于参加宴会、音乐会或者观看歌舞剧时穿着。如果是在饭店或大型公共场合则裙长要过脚踝，如果是一般的家宴则裙子可略短一些，但裸露也不宜过多。

第7节：晚装，越夜越美丽(2)

衣服说完了，就不能不提到与之相辅的配件。着礼服有时会戴礼帽，一般是在户外公共场所戴帽子，进入室内及与人打招呼、会面、告别、交谈时一定要脱帽，如有仪仗队经过时需要脱帽致敬。手套曾经是一种君王权威和圣职的象征。在欧洲中世纪，国王传达命令的信物往往是一支手杖和一副手套。16世纪，英国的坎伯兰公爵曾把伊丽莎白女王赐予的手套缝在头套之上，以示荣耀。对于女性，手套不单单是为了保暖，很多时候更是为了整体搭配的和谐与美观。在一些音乐或电影的颁奖礼上，我们常常看到穿着晚装、戴着手套的明星。在西式女礼服中，手套是不可缺少的配件。西方女性在参加婚礼、丧葬、宴会、舞会甚至外出购物时都会佩戴手套。我们强调在与人握手时，应摘掉手套以示尊重，但是女性可在穿着一些正式而隆重的服装时不摘手套。一般在隆重的场合，可以选择丝网手套与礼服搭配，可以长过手肘，轻易不用摘下，因为在某种程度上它已融为礼服的一部分。小型的手包和手套是着礼服或正式服装的必要装备。手包尽量小巧而精致，与服装相得益彰，一定是手提或手捏的，千万不要背或挎包在身上，那样的背包无论多么昂贵都将是对整体造型的一种糟糕蹩脚的诠释。

礼服是夜晚最动听的音乐、最曼妙的语言，也是对你人生态度的最好诠释，因为礼服我们会爱上那一个灿烂的夜晚。因此，不要让不完美的礼服装扮，成为你每个夜晚最大的遗憾。

第8节：旗袍，穿出你的自信

第5节 旗袍，穿出你的自信

很喜欢张曼玉在《花样年华》中的旗袍秀，每一件、每一款在她身上都被诠释出不同的女人心情，好似悄悄走近的秋季，叶子缓慢地落下，果实慢慢地成熟，令你感觉不到季节的转换，而芳心却已在其间，怅然若失，唯有手持一柄折扇，身着一件合体的旗袍，以淡然或是暧昧的目光，注视这个季节，欣赏着这个世界。很佩服摩梭人杨二车娜姆略显另类的"旗袍秀"，但我更怀念宋庆龄穿着旗袍时的雍容大度。她使我豁然明白：旗袍需要你有一份良好的心境来匹配它，气宇、肚量和内心的无私，使宋庆龄成为我和许多同龄人心中永远景仰的一块无字之碑。因此，现在的中国女性在出席一些重要场合时，也就多了一个独特的选择--中式旗袍。

旗袍原是满清人的氅衣和衬衣，流行于皇族妃子及贵族妇女中间，随着发展和流传逐渐也成为汉族妇女所喜欢的服装。早前，清朝的旗袍是没有领子的，腰部是宽松直筒式的，而随着审美的变化，如今的旗袍款式已变得丰富。制作旗袍的材料，通常都是极具中国特色的丝绸，并且会在领子、袖口、衣襟、衣摆处绣有缜密细致的刺绣，使每一件旗袍都流露出不同的特色。旗袍材料的选择也越来越广泛，并根据季节场合的不同，用丝绸、呢料织物、棉布或者具有民族传统风格的丝绒和锦缎制成，而少数民族用蜡染布做成的旗袍也是很有韵味的。旗袍高领、盘扣、收腰、丰臀的制作工艺，凸显了女性妖娆的风姿，而下摆的开叉使腿部皮肤若隐若现十分生动。所以，它被越来越多的女性青睐也就不足为奇了。

我喜欢在逛街时透过橱窗肆无忌惮欣赏妖娆的旗袍，我也喜欢在舞台上看着模特们身着旗袍时的窈窕身材和细腰肥臀，但我始终没有勇气自己穿上它，因为我知道旗袍承载了中国深厚的文化底蕴，有的时候它不仅是一件简单的衣服，更代表着一种文化和一种气质。但旗

袍毕竟是美好的，美好的东西怎能不穿在身上呢？因此结婚的新娘会穿一袭水红的旗袍，用纤手挽住那个一生相随的男人；行走在国际舞台的中国女人，会穿着一件件中西合璧的改良旗袍，将美丽诠释的恰到好处；许多外国客人来到中国，一定会买回一件旗袍，即使不能穿上也会把它收藏起来存照留念。

说穿了，旗袍就是一件很好的礼服，可以穿着在许多场合，既不失礼仪又独具特色。很多朋友出席一些重要场合而又举棋不定时，我都会劝说她们"穿旗袍去吧"。旗袍的侧衩开高一点又如何？束紧的领口将扣子解开又怎样？旗袍如人生，没有什么定律，信念和品位都来自于生活的积累。总之，你应该想怎么穿就怎么穿，在人生的舞台上尽情展示自我，将遗憾和不自信统统抛在脑后。自信的旗袍女人，最美丽！

第9节：职业着装物语

第6节 职业着装物语

有一天，一个朋友对我说："你们空姐的制服太好看了，我每次在候机楼看见空姐们走过都觉得特别美！"

我听完后问她："你是觉得每个空姐都长得漂亮吗？"

他费解地摇摇头："好像不是这个原因，她们中也有长相一般的，更何况我只是远远望去，长相眉目也看不太清晰。"

"仅仅是因为衣服漂亮吗？"我又问道。

他停顿片刻后说："算是吧，给人整体的感觉非常好，气质不凡。"

虽然在我"空中飞人"的十年时间里，公司换过好几款制服，但无一例外都有着极好的效果，既能够让人赏心悦目，又不失端庄和稳重。不过，以我的个人经验看，制服和工作装的好坏固然重要，但合理得体的穿着更为重要。之所以人们会觉得空姐行走的队列十分美观，首先得益于严格的制服穿着规范。我们的制服不是简单通过大、中、小号来订制的，而是给每个人量体裁衣，所以穿在身上十分合体，即便有些空姐因为身材的变化略有不合身，也会把衣服送到外面的裁缝店修改合体。只有合身的制服，才能够显露出好的身材，在工作时也会显得精干利落。

每个空姐的小背包里都会有备份的丝袜，任何时候都不应该让挂丝、破洞的丝袜穿在腿上；皮鞋每天都会擦拭，以保持光亮清洁；长发会按照规定的式样盘好发髻，短发也会打理得干练而精神，额前的刘海不会长过眉毛，后面的头发也不会长过衣领线，头发的颜色不会有夸张的染色和挑染；两人以上的空姐在行走时就会自然成队，左肩背包右手拉箱，不会勾肩搭背地聊天。所以，制服的美不在于单纯的服装款式和质地，而是源于整体的穿着及与之相适的配饰、发型、表情和举止。

人们常说工作着的女人是最美丽的，那么工作时的着装无疑也是最应该注意的。女士的职业装多为端庄大方的套装及洋装，款式不应过于繁琐、华丽，颜色应内敛温和不张扬，可以是裙装也可以是裤装，里面搭配衬衣或针织衫。女士在职场的着装不能暴露肩膀、膝盖和脚趾头，因此无袖上装、超短裙、凉鞋都是不适合的。女性在职场上最理想的服装是套裙，既可以显露女性美好的身姿又不失庄重大方。颜色以黑色、棕褐色、青灰色、绛红色为宜，图案可以是条纹、格子或印花，但花色应该简单雅致。

一般来说，穿套裙时里面可以穿衬衣，纯棉或丝绸的衬衣都是套裙不错的搭配，颜色只要与套裙的协调就可以了。穿着时，衬衣应放进裙腰里，最好塞进连裤袜里，否则会使上身显得臃肿不整齐。穿套裙时最上面的纽扣可以打开，其他的扣子则要系好，一定要配皮鞋，并且黑色的高跟、半高跟的船式皮鞋或盖式牛皮鞋最好--这可不是教条，是千锤百炼出来的真理，不信你可以斗胆穿双露趾凉鞋试试。既然必须穿皮鞋，袜子自然也就有了要求，可以是高统袜和连裤袜，但不要穿短袜，颜色以肉色、黑色、浅灰、浅棕为宜。女士穿袜子的时候，里面不要为了保暖而套上棉毛裤，不能暴露袜口。

制服是一种很特殊的服装，通过一件制服可以看透一个人的职业形象，展现其精神风貌。你应该按照规定穿着，保持平整，及时熨烫；不要有坏的拉链和扣子，那样会将别人的注意力吸引过去，同时也会影响形象；同时，要确保干净、整洁、挺括。在着制服时，尽量少带首饰，因为制服本身是一种不需要装饰品的朴素的衣服。

下面我们谈一下饰物。饰物是一种点缀，既点缀服装，又可以点缀心情。在职场上虽然不能佩带过分夸张、昂贵、华丽的首饰，但爱美之心也无需完全隐藏，可以借助得体的饰物流露出来。手表的设计应是保守简单的，表带是金属或皮制的，宽度不超过2毫米，颜色限制在黑、棕、兰、灰；戒指，至多可以带2枚，设计要简单，镶嵌物直径不能超过5毫米；耳针只允许戴一副，式样和形式是保守的，镶嵌物直

径不超过5毫米；项链只带一条纯金或纯银的，宽度不超过5毫米，佩带在衬衣里面；穿职业装不允许戴脚镯、脚链，甚至于手镯都不是一个好的搭配。

再有，就是起到画龙点睛作用的胸花，胸花的运用场合是非常讲究的。在喜庆的场合，胸花应该选择艳丽的款式，与之相反，在丧葬的场合只能佩带白花以示哀悼。如果参加宴会和出席正规的社交场合，应选择款式大方的胸针，造型可以略微大一些。若是普通场合，就只有一个原则：年轻女性应佩带一些小巧精致的胸针，不要有过多过大的镶嵌物，可以突出年轻的活力；而年长一些的女性则适合佩带一些造型典雅、有宝石镶嵌的胸针，显得华丽而大方。

工作时必须佩带的服务证或身份牌，一般戴在左胸部偏上的位置，表示"企业在我心中"。

当然，在工作岗位上，无论是管理层、基层还是营销人员，都一般提倡少戴首饰，不戴夸张的首饰，如大耳环、粗项链、大戒指，另外一只手上也不要戴两枚以上的戒指等。在工作的时候，首饰是一种含蓄的表达。配合干练得体的工作着装，首饰当然以简洁精致为好，可千万别小看它，画龙点睛或是画蛇添足的效果都有可能出现，任何时候细节都可能会改变整体的效果。

可见，职场的衣着和装饰并不是那么随意的，因为你在工作场合的形象代表着整个公司，它要求你展示的是共性而不是个性。

第10节：穿什么，该怎么穿(1)

第7节 穿什么，该怎么穿

去年冬天，我曾经去澳大利亚旅游。那里正值盛夏，你可以无比惬意地享受阳光、沙滩和海浪。在抵达黄金海岸后未及整理行囊，我和先生便拿上泳衣飞奔海边。阳光很温柔地打在身上，不炽烈；沙滩很柔软地铺陈在脚底，没有垃圾；没有硬物；游人很闲适地散落在广阔漫长的海滩上……而我和先生却悻悻地坐在了岸边，谁也没有勇气去更换泳衣。

知道吗，我带的泳衣是国内最普遍的连体泳衣，我数次穿着它去北戴河海边，但此刻在这里却显得保守甚至有些夸张，因为沙滩上所有的女人穿的都是三点式泳装，无论身材怎样无一例外。我先生带的泳衣，是国内最流行的紧身三角游泳短裤，但是环顾整个海滩，这里的男人无论是游泳还是日光浴穿的都是宽大的沙滩裤。我俩对视良久，终于没有勇气换装下水，毕竟入乡随俗是出门在外获得自信的一个重要方法。我们都不想成为海滩上的风景，也没有勇气掠夺所有人的目光，只能坐在岸边看水中游来游去的人们。

所以，"穿什么"和"怎么穿"真的需要你认真琢磨一番，其中有几条穿衣原则是必须遵循的。

第一，着装的整体性原则。正如培根所说："美不在部分而在整体"，孤独地看一个事物的某个部分可能不美，但综观整体可能就会感觉很美。有时，我们夸奖一个人长相漂亮会说，她的嘴唇不够丰满，眼睛不够深邃，鼻子不够挺拔，可是放在一起却很精致纯洁，耐得住端详，而且越看越好看。穿衣也是如此，讲究的是与长相、形体、气质和谐统一的整体之美。无论是人自身的条件，还是服装的款式、色彩、质地，甚至包括将要出席的场合环境，都是体现完美着装的组成因素。比如，穿一条浅米色的麻制长裤，就不能搭配一件深蓝色的牛仔上装，这不仅会使上衣的颜色过于浓重，就连面料都会给人头重脚

轻的感觉。因此，在穿衣的时候一定要综合考量，和谐之美不是堆砌出来的，而是选择出来的。

第11节：穿什么，该怎么穿(2)

第二，着装的个性化原则。我一直不喜欢买某些深受同龄人喜欢的品牌，因为这些牌子在我的同事和朋友中的影响力太大，难免出现"撞衫"的结果。比如，以前我买过某个牌子的几件衣服，它们的确很适合我的年龄和身份，但是有一次，我穿着刚买的一件毛衣外套高高兴兴上班去，却懊恼沮丧地走回家，因为我的那件衣服和同事不幸"撞衫"。此后，那件衣服一直被束之高阁，随之这个牌子我也敬而远之了。可见，和别人穿着同一款式的衣服是件相当尴尬的事情。

每一件衣服都如同一本书，需要一个知音来阅读。想要穿出个性，就需要不断地搭配服装，深入地了解和分析自己。当然，不是所有耳熟能详的服装品牌都不能购买，但要学会"错搭"，将风格统一的服装搭配开来。千万不要买专卖店里模特身上的一套搭配，它会完全将你的个性淹没，如果你已克隆于千万个"她"，服装也就成了对你最蹩脚的诠释。

第三，符合你当前的角色。在生活和工作中，我们每一个人都是多面手，在外可能是经理，回到家可能是父亲也是儿子，出门旅游时可能就是一个"背包客"……既然我们每个人都有丰富的角色在转换，衣服的穿着也就必须适应不同的场合、地点和角色了。我们都希望看到一个衣着整洁干练的销售人员，这会令我们对他的职业素质和专业知识表示信赖，很难想象一个衣服皱皱巴巴的人向我推荐本季最流行的一款首饰我会有信心购买，他的衣着让我觉得他不重视工作，不尊重客户，他说的话我又怎么能信？

第四，"TOP"原则（Time时间，Occasion仪式，Place地点，英文缩写为TOP）。着装的时间，是指一天中不同的时段，一年中不同的季节和时代的改变所带来的差异。比如，早上上班时，我们应该身着职业装，而下班后参加一个PARTY，就需要换上一袭华丽而耀眼的小晚装，让自己的心情和情绪也随之跃动。季节的改变也不应忽略，我

有一个好朋友酷爱裙装，近乎着迷地一年四季穿裙子，于是隆冬时节我经常看到她穿着裙子哆哆嗦嗦，腿上盖着某位男士的外套。其实，美丽并不一定要靠某一类服装来展示，合乎时宜应该是一个更重要的因素。服装的穿着应该四季分明，冬天外面穿着羽绒服里面穿着大背心不是不可以，但应该确定你所到达的场所一定暖气充足，出门有私家车，否则无论怎么穿都不会好看。再有就是时代改变所带来的服装审美差异，比如中山装曾是非常端庄大方的服装，很多年长的人在某些场合穿着仍很合适，但是现在它在很多年轻人的眼里已经变得陌生，如果办公室的白领都穿中山装，想想都会觉得很滑稽，因此服装应该顺应时代的潮流。

第12节：穿什么，该怎么穿(3)

此外，着装的地点也是不能忽略的。如果你去养老院慰问，肯定不能穿得过于华丽张扬，而应尽量保持简单低调，因为我们想带给老人的是一种温暖亲切的感觉；如果你是一个销售人员，去拜访客户时穿个裸肩露背的长裙，肯定会给客户一个"绣花枕头"的印象，合作又从何谈起？如果你去一家公司应聘，穿着背心短裤的清凉装扮，我想没有哪个公司会选择如此"幼稚"的人去慢慢培养。所以，什么场合就要穿什么衣服。比如观看温布尔登网球公开赛，一般人的服饰可以是轻松随意的便装，但如果坐到皇家包厢观看比赛，男士就必须穿短上衣打领结，女士也应该穿着靓丽但不随意。我曾在攀登香山的时候，见过一个全身穿着保暖内衣的人招摇着上了香山。我不能否认那样的确很合体，攀登起来也很轻便，但是无论怎样，它是应该穿在家里的。再如，夏天傍晚的时候，穿着睡衣出门遛弯的人比比皆是，但无论怎样"盛行"，错误的、不当的穿衣习惯还是应该避免的。不要忘了，穿的人虽不以为然，但观者无不侧目，仿佛发现了一种稀有动物。

在户外，比较得体的装束是吸汗排湿的长裤和上衣。女孩子不能因为爱美而穿裙子，一则爬山时很容易走光，二来裸露的皮肤容易被树枝擦伤，再者，如果是夏天还会遭到蚊虫侵袭。一般的户外活动，牛仔裤是个不错的选择，它比较耐磨并且保暖透气性还可以，但一定要宽松，如果是立裆很短的裤子，会使行动颇为不便。总之，在户外穿着得体舒服就够了。

仪式原则也应该是我们所关注的，所谓仪式是指着装场合的气氛。我们的着装大多不是为了孤芳自赏，而是为了对外展示魅力和个人素质，身为职场人士，对这一点要尤为注意。比如参加一些对外签约仪式，就要关注对方国家和民族的特点，避免与客户的信仰、习惯不符而造成误解。

着装是一件说简单也简单、说复杂也复杂的事情，关键在于你着装的心态和出发点。不过如能掌握上述几个要素，定能使你在职场上更加如鱼得水。

第13节：注意你的眼神

第8节 注意你的眼神

人们常说眼睛是心灵的窗户，因此这扇帮助我们传达内心情感的窗户，一定要擦拭得明亮光洁才行，让它为我们的人际交往构筑一条顺畅明亮的通道。

在五官中，眼睛的传达力和表现力是最强的，虽然微笑也有很强的感染力，但是它表达信息却相对单一，而眼神则可以传达出欣喜、关注、厌恶或是不安等多种情绪。

作为一名职场人士，眼神的表达就更深奥而微妙了。理想的眼神表达至少应该注意以下几点。

第一，要注意视线接触的向度，也就是目光的方向。我们比较喜欢的是平视，这样使交流也如目光这条线路一样直接而顺畅，仰视和俯视都会使双方的心理产生差距。在成年人的交往中，平视是最好的角度。

第二，把握视线接触的长度，也就是目光接触时间的长短。如果你和一个人谈话中，对方很少注视你，且注视你的时间不超过整个相处时间的30%，这似乎就说明这个人不在乎你。同样的道理，如果一位长辈与晚辈谈话时，能够多一些目光的接触，这将对年轻人起到很大的鼓励作用。目光长时间的接触和交流是对对方最大的支持与肯定，同样对方会受到你良好情绪的感染，对你也抱有兴趣。

第三，要控制视线接触的位置。一般来说，在初次相见或最初会面的短暂时间，应注视对方的眼睛。如果交谈的时间较长，可以将目光迂回在眼睛和眉毛之间，或是随着他的手势而移动视线。千万不要生硬地一直瞅着对方，通常这样的目光是审视的、挑剔的、刁难的意思。如果长时间盯着对方的某个部位看，可能还会造成误解，使对方以为自己脸上有什么不妥当的地方，妆容乱了或是脸上有脏东西等，无端给对方造成了压力。

第四，善用目光的变化。一般和对方目光接触的时间，应是与对方相处的总时间的1/3，每次注视对方的眼睛不超过3秒，这样对方会感觉比较自然。在向交往对象问候、致意和道别的时候都应面带微笑，用柔和的目光去注视对方，以示尊敬和礼貌。目光柔和地照在对方的脸上，并不是单纯地注视，否则会让人感觉不友善，也不能从脚底看到头顶反复打量对方，即便对方的穿着有不得体的地方，也应该使目光变化时尽量不着痕迹。

眼神是一种独特的语汇，它能如阳光般让对方的心情豁然开朗，也能像阴霾让对方的情绪瞬时阴暗。所以，注意用好你的眼神，它会成为社会交往中极好的润滑剂。

第14节：姿态也是你的语言(1)

第9节 姿态也是你的语言

在一个人未曾开口之前，他的举止和姿态就是他的个人宣言，虽然无声，但影响力却很大。

有一次，因为雷雨天气，航班延误了。一位旅客指着一位年轻的空姐大声斥责道："我的急事被你们的飞机延误了，接下来的航班我也赶不上了，这个损失谁来负责？我要索赔！我要告你们！你们说不飞就不飞，太不尊重旅客了！如果没有急事谁会坐飞机？不就是图快吗。连这个都做不到，你们还能干什么？"

那位年轻空姐脸孔急得微微潮红，支支吾吾地解释说："先生……您误会了，不是我们……不想飞，是因为天气不好……"不容她说什么，这个旅客挥手示意她走开，那动作就像驱赶一只苍蝇。

这时候，一位年长一些（应该算是空嫂）的乘务员走过来。那个旅客还在发着牢骚。空嫂微微倾身，保持良好的与旅客交流的45度角，耐心地倾听，并不急于插话。因为她知道，旅客心中有愤怒，不发泄完心中就会不舒服。认真地倾听就是争取一个同盟者的姿态，尽量使他感觉舒服。如果你没有冷淡和不耐烦，也不与之争论，旅客就减少不安和敌视。

果然，空嫂的姿态使得旅客渐渐平静下来。接着，空嫂做了诚恳的道歉："先生，对此我表示十分真诚的歉意，飞机不能按时起飞给你造成了很多不便。但我们和您一样把安全放在了首位，现在航路上有雷雨，暂时不能起飞，一旦天气有所好转，我们会积极与机长联系，一有消息我会马上通知您。我和您的心情其实是一样的，非常希望能够尽快起飞。"

这位旅客的脸色有所缓和，情绪也不再那么激动，他有点无奈地说："我只希望能够早些起飞。"然后就闭上了眼睛，再也不愿多说一句话了。

大概半个小时后，飞机还是无法正常起飞，空嫂将这个情况报告给了乘务长。

乘务长，这位头发已经略微泛白的空姨说："别管了，我去。"她是中国最早的乘务员之一，那时候她还是军人。现在空姐的退休年龄为55岁，所以她还在一线飞行，并乐在其中地带了一批批年轻乘务员。

乘务长拿了一杯水，并用热的湿毛巾折了一朵毛巾花，放在另一个一次性纸杯里，端了一个小托盘，来到那位旅客面前："先生，打扰您了，天气比较热，请喝杯水吧。这是毛巾，您擦擦手。"她亲切而温和地说，言语温暖，不卑不亢。旅客把毛巾拿在手里，热乎乎的毛巾让他感觉很舒服也很意外。

"先生，飞机暂时还不能起飞，但机长正在联络，也许很快就有消息。今天很多航班都延误了，也许您的下一班机也会延误。一会儿，飞机一落地，我就来接您，您第一个下飞机，我陪您一起去办手续，好吗？"

这番话让旅客觉得自己无法再抱怨了，因为乘务长已经竭尽所能为他考虑得很周到了，况且乘务长也决定不了飞机的起飞。于是，他说："好的，谢谢您！"并且微笑了一下。

其实，一个乘务长能做到和承诺的东西十分有限，当然这个旅客最后也并不需要乘务长陪他去办手续，但乘务长体贴的姿态已透过行为完全传达给旅客，并且迅速抹去了旅客的不快。

可见，得体的姿态也是我们的语言。它包括站姿、坐姿、蹲姿及行礼等各方面的内容，让我们详细看一看吧。

站姿

首先，最容易表现姿势特征的，是人处于站立时的姿势。标准的站姿，上身要挺直，头要摆正，目光平视，将下颌微微收回，面带微笑，至于挺胸收腹自然是任何时候都应该注意的。站姿大致有四种：侧放式、前腹式、后背式和丁字步。一般来说男士可以采取双腿分开

与肩同宽的姿势，双手置于身体两侧，或相握于身后（一只手握住另一只手腕）；而女士则可以双脚呈丁字步站立，双手交叉轻握悬垂于身前，如长时间与人交谈，则可微微提起双手交握于胸前。无论男士还是女士，应尽量避免含胸低头或高昂着头。另外，两只手插在裤口袋里也是不雅观的举动。男士可以一只手插进裤口袋，而女士着职业装时绝对不能将手放进口袋。此外还应注意，身体倚靠墙壁、柱子或桌子会给人以懈怠懒散的感觉。

第15节：姿态也是你的语言(2)

心理学家指出，双腿并拢站立的人，一般会给人以稳健、塌实、可信赖的印象，但同时也会给人不是很好接触的印象；而两腿分开站立、双脚有点外八字的人，则传递给人以果敢、进取、具有主动积极态度的信息；双腿并拢站立、双脚一前一后的人，则是比较有抱负和目标的人，性格急燥但很勇敢和富于冒险精神；还有一种人，站立的时候，以一只脚为重心，另一只脚的脚尖着地放在重心腿的后面，这类人大多喜欢变化，愿意接受挑战。当然，站姿并不能完全代表一个人，因为受过专业训练会改变人的身体姿态，但它至少能够说明一点，站姿是一种重要的语言，它具有传情达意的能力。

坐姿

接下来，要说说比较理想的坐姿了。男士坐下时，要挺直脊背让身体重心下垂，两腿与肩部同宽，双手可以自然地放在双腿上。但在与人交谈或做会议发言时，不要坐满整个椅部，让臀部与椅背略有空隙，大腿和小腿成90度角，以表现出男性的练达和自信。不要把小腿交叉蜷缩在椅下，这样显得腿短且姿态窝囊。女士则是膝盖并拢，永远都不能分开双腿，因为这体现着女性的修养。腰脊挺直，双手自然相叠放在一条腿上，背部直立不能完全倚靠在椅背上，坐满椅子的2/3即可。落座的时候，应从座位左侧入座，具体姿势是先退半步用一只手整理裙子，然后坐下把双手放在一条腿上，动作轻盈而协调，任何时候不能露出大腿。一般情况下，女性不跷二郎腿，若坐的时间较长，并且在非正式场合，可以跷二郎腿，但要斜放双腿，而且是在不影响他人的前提下。另外，有些餐厅、酒吧、首饰店、银行里有高脚椅，坐的时候应该是一只脚落地，一只脚蹬在椅子的横杠上，尽量不要把两腿全部蜷缩在椅子的横杠上，女性的双腿仍然不能分开，而是要尽力并拢。

坐姿有几点是应该注意的：任何时候都不能抖腿、大幅度跷二郎腿、用一只脚在地上打拍子或者双腿分开太大；女士坐姿要求两膝不分开，即使想跷腿，两腿也要合并；与客户一起入座或同时入座的时候，要分清尊次，一定要请对方先入座。一般讲究左进左出，这是"以右为尊"的一种具体体现；坐的时候动作要轻，别坐得吱呀乱响。不要在别人面前就座时出现仰头、低头、歪头、扭头等情况；和客户交谈的时候，可以面向正前方，或者面部侧向对方，但不能把后脑勺对着对方；一般在工作场合或有客户拜访时，坐椅面的2/3就比较合乎礼节，通常不应当把上身完全倚靠着椅背；在跟客户交谈时，为表示重视，不仅应面向对方，而且同时要把整个上身朝向对方。

走姿

人的走姿可以传递出很多种情绪，比如愉快、沮丧、热情，或是懒散、懈怠等。心理学家史诺嘉丝发现：步伐较大且有弹力、双手用力摆动的人，通常比较自信、乐观、有目标；走路时拖沓着步伐且快慢不定的人，则比较犹豫、悲观、没有主见；喜欢支配别人的人，走路时喜欢脚向后高踢；女性走路时手臂摆得愈高，愈说明她精神饱满，精力充沛；相反，走路不怎么摆动手臂的女性，大多正处在思绪混乱或沮丧的时候。

第16节：姿态也是你的语言(3)

因此，要使自己的走姿体现出一些积极的信息，就应该保持目光平视，头正颈直，挺胸收腹，两臂自然下垂前后摆动，身体要保持平稳，从腰部以下开始移动，双手要和谐摆动。走动时，男性应表现出内心的自信和阳刚之美，不要把双手背在身后，这样看上去很傲慢。女性则应该动作稳健而轻盈，以表现出女性的优雅。女性穿裙子或旗袍时，要走成一条直线，使裙子或旗袍的下摆与脚的动作显示出和谐的韵律感；出脚和落脚时，脚尖都应指向正前方，千万不要有内八字或外八字的毛病，因为正确的走路姿势还有助于健美。

行礼

下面，我们要说说一种特殊的姿态表现，那就是行礼，它大致有以下几种。

首先，是点头致意。这种姿势用于同事及关系非常密切的人之间，是在匆匆相遇的短暂瞬间采用的一种打招呼方法。比如，在电梯、楼梯间，我们遇到熟人通常会采用点头致意来打招呼。打招呼的时候，一定要注视对方的眼睛，接着含笑点头，这时通常有两种方式：一种是在打招呼的同时微笑；一种是在打招呼之后微笑，可根据实际情况选择。

其次，是敬礼。这种姿势是将上半身向前倾斜30度，用于迎送客人等一般性问候。行礼时要稍微停顿一下，再慢慢抬起头，这样会给人以很恭敬的感觉。行礼后抬头时，一定要看客人的眼睛，且应该笑容满面。

再有，就是深度敬礼。这种姿势是将上半身向前倾斜45度，通常用来向别人表示感谢或者道歉等。

优雅得体的举止和姿态，如同初春人们期盼的一场细雨，使干燥的人际关系变得润泽。因此，请你牢记：不是所有的表达都需要喋喋

不休的语言，无声的行为就像是一枚沉默的春雷，爆发时更具撩动人心的力量。

第17节：善解人意地蹲下

第10节 善解人意地蹲下

我曾参加过一次活动，到一所贫困小学捐赠学习用品。触目惊心的贫瘠和漫漫黄沙，让我感到震憾。那里唯一的教师是一位残疾人，所有的课桌都摇摇晃晃，桌面凹凸不平，我不知道孩子们怎样在上面写字。他们被风沙吹得红扑扑的脸蛋和这里的水质造成的黄牙齿，充斥在我们的视野之中。得知我们来了，这些孩子们从家里带来了塑料花，列队等候。他们举着花，夹着大风卷起的尘土一遍又一遍地说着"欢迎，欢迎，热烈欢迎"。由于干旱缺水，这里连小野花都不愿意落脚，贫瘠的村子里只有塑料花，这些塑料花便是村里人用来表现高兴、欢乐的唯一道具。

教室因为一下子进去十几名空姐而变得很拥挤。在分发完学习用品之后，他们有一个小小的仪式，就是一位同学代表上讲台朗读感谢信，还有几位同学汇报一下学习状况，进行朗诵和算术表演。所有的孩子都很兴奋，朗诵的、表演的、观看的都很积极。为了不影响后排同学的观看，所有的空姐都蹲在了地上，一贯良好的礼仪姿态，又使我们不得不长时间保持一种优雅的蹲姿。长时间的蹲着，使我们脚踝酸疼、小腿麻木，但是我们所有人都不曾站起来，坐在最后的学生也因此能够观看完同学们的表演。

工作和生活中，其实使用蹲姿的场合并不多，但有时候善解人意的蹲下，代表了一种做人的态度。比较理想的蹲姿，应该是用目光示意有准备地下蹲，双腿最好保持一前一后，腰脊挺直，如无必要尽量不使用双手。如果是捡拾物品，则一只手放在腿上另外一只手捡取，需捡拾物品在左侧时用左手，在右侧时用右手。但是下蹲的时候要避免动作过于唐突，毫无征兆地霍然蹲下会很粗鲁。其次，蹲下的时候要注意方向和距离，不能与面前的人相距过近，即使是帮忙拣取物品，也应略略退后再下蹲。在工作场合若无必要，不应长时间蹲着，

毕竟蹲着是一个不优雅的动作。而且更不要蹲着休息，因为长时间蹲着会令制服或工作装有很多褶皱，影响职业形象。另外，蹲着也让人感觉精神不振情绪不高，传达出一种负面的消极信息。

下蹲所体现的，更多是做人平和亲切的态度，至于姿势的优美与否反而并不重要。

因此，做人有时要记得蹲下，时时平等关怀他人，时时认真审视自己，不断进步。

第18节：手势无处不在

第11节 手势无处不在

记得1999年的时候，我休假去杭州旅游，在西湖人头攒动的一个标志性景点前面准备留影，以作"到此一游"的证明。事实证明，每个景点人最多的地方，一定是适合留影的地方，我和朋友耐心地在人群中等待，只听得见相机快门"咔嚓""咔嚓"持续不断的声音，一些人照完相片离去，又会有更多的人聚过来。我在其中发现了一对年轻的男女，看上去像是蜜月旅行的农村夫妇，先生激动地拿着相机寻找角度，妻子羞涩地摆着造型却又在众人的围观中有些无所适从，最后只是把手规规矩矩放在身体两侧，抿嘴笑着等待拍照。先生显然是不满意这个太过简单的造型，他用浓重的方言大声说："亲爱的，来个胜利！"并用右手的食指和中指做了个"V"的造型进行示范，然后他的妻子和周围的人都善意地笑了。

这是手势在现实生活中常见的一个例子。手势的确能表达很多种意思，有时候是一些方向的指示、情意的传递，有时候能够显露我们真实的心境，甚至也是一种精神上的象征。下面列举一些常见的手势及其注意事项。

"OK"

就是把拇指与食指环成圈，另外三指伸直，通常表示"已经做好了、完成了"，或者表示数字0或3，亦或赞同对方观点的意思。但是，在突尼斯该手势表示傻瓜，在巴西则表示侮辱男人引诱女人。

"V"

表示数字2，如果手掌心向外，大多表示胜利(Victory)。但在希腊这个手势是侮辱人的意思。

拇指向上

表示赞赏，在中国民航系统这个手势表示"一切都好了、已经就绪了、赞同"的意思。但是，如果用拇指点住鼻尖，另外四指做鸡冠状摇

动，则是侮辱对方的意思。

食指向上

大多数时候表示数字１。在法国表示请求提问，在澳大利亚则是再来一杯啤酒的意思。把食指放在唇中间则是"嘘，别出声"的意思。

弯曲食指

这是英美人惯常用的手势，表示招呼某人过来。这个手势在中国表示数字9；在缅甸表示数字5；在斯里兰卡表示"一半"；在墨西哥表示"钱"或"询问价格"；在日本表示"小偷"或者有"偷窃行为"；在印度尼西亚表示"心肠坏"；在新马泰（新加坡、马来西亚和泰国）表示"死亡"；在新加坡伸出弯曲的食指，还表示拳击比赛中的"击倒"。

向上伸中指

两千多年来被罗马人称为"轻浮的手指"。在大多数国家都有侮辱的含义。

向上伸小指

在中国表示"小""最差""最后一名"，有时也是"轻蔑"的意思；在日本表示"女人"或"女孩"，甚至"恋人"；在菲律宾表示"小个子""年少者""不重要的人"；在美国表示"懦弱的男人"或"打赌"；在尼日利亚，伸出小手指也有"打赌"的意思；如果在泰国和沙特阿拉伯，向对方伸出小手指，表示彼此是"朋友"，或者表示愿意"交朋友"；在缅甸和印度，做这个手势就代表"想去厕所"。

打响指

这个动作在舞蹈动作中可以适当运用，在生活和工作场合这是一个应该避免的动作。很多人喜欢在一些高尚餐厅打响指来招呼服务员，其实这是对对方的不尊重，虽然在一些大排档或者舞厅可以做这个动作，但如果能够用招手来代替的话，尽量不要打响指招呼别人。

用手指点太阳穴

表示"机灵一点"或"多动动脑筋"。这个动作有时是自说自话警示自己，有时是提醒别人注意。如果用食指在太阳穴划个圈，则有"太奇

怪了"的意思。

此外，右手拇指、食指和中指捏在一起，在空中作出写字的动作，表示付帐。在餐馆里为了避免大声喧哗，通常会用招招手引起服务员的注意，然后再做这个动作，彼此也就心领神会了。

用手摸帽檐或是抬一下帽檐，在英国这是问候的意思。以前，英国人非常盛行脱帽致意的礼节，现在简化一些，摸下帽檐即可。

双手摊开表示欢迎，双手抱拳表示感谢，动作要舒展自然，并配合面部轻松的微笑。运用手势只有与面部表情和身体其他部位配合，才能体现出对他人的尊重和礼貌。任何时候，手势都不要幅度过大或者迅猛，以轻巧明确为好。做手势时，注意不能掌心向下，不能用手指、食指点人。

在很多场合，经常需要用手势来做方向的指引，或者表达欢迎感谢等。在做方向指引的手势时，要把手指伸直并拢，手与前臂成一条直线，肘关节自然弯曲，掌心向斜上方，手势的上界不要超过对方的视线，手的下界不要低于胸部，指引的方向要明确而肯定，不要摆来摆去给对方造成疑惑。

正确的行进引导，应五指并拢、手心微斜、指出方向，要先于客人一两步之前，让客人走在中央，自己走在走廊一侧，与客人保持一致，时时注意后面，行至拐角处定要先停下来，转过身说"向这边来"，然后继续行走。如果你走在内侧应放慢速度，如走在外侧应加快速度。上下楼梯一定要先停下来说这是某某楼，然后再引导，最好让客人走在栏杆一侧，自己靠近墙壁。碰到电梯，如只有一位客人或自动电梯，则让客人先上下。如有两位以上客人，则要先说"不好意思"，然后走进电梯按纽开关，下梯时等客人都走出去再走。当然，在行进引导时，对于使用哪只手站在哪一边，并不十分教条，视情形而定，以方便自然为主要目的。

在开门和关门时，如是手拉门，用靠近把手的手去拉门，站在门旁，开门引导，自己最后进屋把门关上。如是手推门，推开门说"不好

意思，我先进去了"，然后先进屋，握住门后把手，招呼客人进来。这时身体的一半应露在门外，而不应仅从门后探出头来。

摊开热情的手可能就会收获一份友谊，伸出你的中指必然会失去一个客户。优雅地引导客人入座你会因此谈成一笔合同，经常拿食指点点戳戳你身边的人就会越来越少。多练习一下生活中常用的手势，尽量避免不雅观不受人欢迎的手势，让无处不在的手势替我们走好人生的每一步。

第19节：初入职场的求职礼仪(1)

第三章 礼仪是职场飞翔的助推器

男女同事交往，保持合适距离最好。

说有说的方法，听有听的策略。

任何演讲都需要一个精彩的开场白。

面试时要给招聘方留下深刻印象。

职场称呼体现你的个人地位。

尊重上级是礼貌，尊重同事是素质，尊重客户是信念，尊重工作是修养。

第1节 初入职场的求职礼仪

这是一次航空公司面试空中乘务员的现场。宽敞的大厅内，人头攒动，漂亮的女孩子如蝴蝶般在人群中穿梭，一个个按捺不住心中的兴奋，仿佛很快就将冲向云霄。

已经过了通知面试的时间，但仍然没有人安排面试，也无人告之有关事项。有些人焦急了，有些人愤怒了，有些人安静地看着手中的英文书默念着，有些人拥挤在门口保安的身边大声地询问。

殊不知，此时面试早已经开始，进门时每个应试者的身上都已经贴着序号牌，混迹在人群中的考官，就是按照号码为她们的行为打分，毕竟空中乘务员是一个对综合素质要求较高的职业，文化知识和英文交流能力固然重要，而一个人起码的行为规范、道德规范显然更为重要。

大厅里提供了三台饮水机给应试者，考试题目也就由此开始。

第20节：初入职场的求职礼仪(2)

第一，考察你能否排队，区区三台饮水机肯定不能同时满足那么多人的需求，所以，排队当然是快捷而文明的方式。

第二，接热水时，你会使用几个一次性纸杯。事实上，真的有人会用三个纸杯来接一杯热水，惟恐烫着自己，而最为普遍的是使用两个纸杯。其实，尽管纸杯导热较快，但只要水盛得不是过满，一个纸杯是不会烫到手的，这在考试之前就已做过试验。

第三，能否节约用水。你在按下出水开关后，能否在接完水后及时关闭；你能否将杯子里的水全部喝掉，有的人接满一杯水，喝完半杯后便扔掉。

第四，喝完水后杯子放在了哪里。在面试人群进来一个小时后，大厅已经颇为凌乱，很多不引人注意的角落里都丢弃着用过的杯子，尽管两个大垃圾箱就赫然立在大厅两侧。

第五，洗手池旁的表现。洗手池旁有一个擦手纸箱，有的人一次拽出五六张来擦手，而擦手纸的设计足以确保一张纸即可擦干净整个手掌，擦完手后纸变成一小团扔进垃圾桶就可以了，但是往往五六张纸用过后仍然大部分是干燥的，造成了一定程度的浪费。

在面试中，类似的素质考察还有很多，只是不像我们常规所想的考试之前都会预先告之，更多的是来自企业私下里的细致观察。一个综合素质较高的人，才是企业所需求的。业务素质和文化水平在应聘前很难得到大幅度提高，即便进行填鸭式的突击学习也很难奏效，因此使自己的面试得体、有效，给招聘方留下一个深刻印象，还是非常实用的。丰富的知识储备、对礼仪知识的理解力加强，良好的学习习惯，都会帮助你尽快掌握求职的礼仪知识。很多企业都努力为员工营造一个宽松愉快的工作氛围，而在这氛围中起主导作用的自然是人，人们都喜欢和自信的、乐观的、开朗的人在一起工作，喜欢彼此彬彬有礼的交往。而这正是一个人礼仪素质的体现。

因此，求职礼仪是帮助我们步入职场的一个法宝。

首先，应聘的第一关就是递送简历。在未曾与企业谋面之前，简历就代表了一个人的形象，能否打动企业获得面试或应聘的机会，简历起着至关重要的作用。在撰写简历之前，你要对自己有一个明确的定位，希望自己从事哪个职业、哪个岗位，如果目标都是模糊的，围绕这个目标来写的简历自然也是不明确的。有一个准确定位就可以在整个简历中始终贯彻这个目标，突出与之有关的特长。在确定自己的求职目标后，就可以开始撰写简历，首先映入招聘方眼帘的是简单的自我介绍，短短的三言两语你就要引起对方的阅读兴趣。接下来是一些必要的个人情况介绍，如姓名、年龄、性别、文化程度等，另外像其他曾获证书、执照、资格证也要写进去（比如已取得大学英语六级证书之类的情），这些都是个人求职的资本。此外，简历之中还应该包括一些个人经历（如无必要就从高中、大学写起，幼儿园、小学的那段基本上可以忽略了）。如果此前曾有过工作经历，你要视情况而定，不能全部都写，因为简历是一份简洁的个人介绍，而不是对过去岁月的个人回顾，你要考虑企业阅读的心态--简单、明确是他们想要的。比如你想应聘空姐，那么你曾短暂从事过面包师的工作经历完全可以略去，它们之间并无任何必要联系。但是，如果你曾当过广播电台播音员，则一定要写进简历，因为空姐在飞机上是需要进行客舱广播的，良好的播音能力会对做好这份工作大有帮助。当然，获得奖励的情况也是企业感兴趣的，这对他们选择自己需要的人才是一个依据，比如你曾获得"全国大专辩论会一等奖"，如果企业是想选择一个商务谈判人员，那么这份奖励无疑是最能吸引他们眼球的。上面所有的一切，都必须是你个人的真实资料，不能弄虚作假，也不能随意删改，只是确保格式设计合理、耐看即可，尽量简洁、干净，人们在阅读简历时不会喜欢那些长篇大论琐碎无比的内容，而是希望一目了然。毕竟企业每天阅读的简历不只你这一份。

第21节：初入职场的求职礼仪(3)

最重要的一点，是你在简历中要有一小段精彩的自我说明，能否打动企业，这一段内容十分重要，它是完全个性化的展示，因为此前的内容都是呆板而固定的，只有自我介绍才可以尽情展露你的才华。当然，自我介绍不能过于华丽、漫无边际，仍是要围绕自己的求职目标做学问，不能夸夸其谈地讲自己进入公司会带来多么大的收益等等。踏实稳健是企业所期待的个人素质，浮夸的人无法让别人产生信赖感。最后，当然要写上自己的联络方式，如电子邮件、电话、MSN等。统统写完后再检查一下整个简历的页面整洁情况，标点符号、格式字体的使用情况，包括是否有错别字，是否有多余的内容，是否语气过于激奋或不够自信，检查完毕后这一份简历也就成型了。现在有些人根据自己应聘职位的特点制作有声简历、动漫简历也是可以的，但这种形式的采用一定要和所应聘的职位有关，否则就完全没有必要，朴素而简洁明了的简历，是始终会受到企业欢迎的。

其次，你要注意的是化妆与着装。人们在彼此接触的前两分钟就已经形成了一个大致印象，这个初次谋面的印象，很大程度取决于仪表。仪表是一个人内心的说明，它对招聘方的影响和冲击有时甚至超过彼此的交流，因为语言具有转瞬即逝的特点，即便哪句话不够妥当，还可以很快弥补或是巧妙带过，惟独仪表是贯彻招聘面试始终的。让人感觉赏心悦目、端庄大方，是进行仪表修饰的主要目的。化妆的目的是为了掩饰面部的瑕疵，并且使整个人看上去更有精神，浓妆艳抹是万万不可的。最好的化妆是让人看不出来的化妆，只是调整一下灰暗的脸色，修饰一下眼睛让它看上去明亮有神，再使用浅浅的唇彩即可。香水最好不要使用，因为有些人对香味过敏，所以最好不用，以免给他人带来不便。头发应该清洗干净，发型简单自然最好，不要有头油味、头皮屑和过于艳丽的染色，刘海保持在眉毛上方，不要把"心灵的窗户"遮住。衣服的选择量力而行，过于昂贵反而会使招

聘方觉得你太过张扬。男性穿西装，女性选择套裙或干练的职业装为好。身上不要带过多的饰品，走路叮叮当当不符合一个职业人士的形象要求，女孩子挂在背包上的绒毛饰物一定要取下来，即便刚出校门也要提醒自己要成为独挡一面的员工了，看上去很孩子气的东西尽量避免。

很多企业的面试，都是从应聘者抵达企业的那一瞬间就开始了。所以，应聘者也应该从到达的那一刹那就开始调节自己的情绪、表情，并要注意自己的行为。当然一些细节都应该在平时就养成好的习惯，比如排队、节约物品、询问的礼貌、等待时的姿态等等。

第22节：初入职场的求职礼仪(4)

面试开始时，你要先问候负责招聘的人员，不要等待对方的问候，一个愉快的问候会给对方留下一个好印象。此外要根据当时场地及位置来决定是否与对方握手，如果可能要主动伸手做出示意，如果面前有桌子或参加人数较多则不要一一握手。握手时要自信地、微笑地注视着对方，表达出感谢给我一次面试机会的心情，同时也是告诉对方我相信我可以胜任这个职位，因此握手的动作要坚定稳健，停顿三秒左右，握手时身体不要僵硬直立，微微前倾以表达出真诚的心情。

在得到对方许可或示意坐下后，你不要来回调整椅子的位置，让椅子与地面拖拉发出刺耳声音；身体要直立微微前倾，表示愿意与对方交流；同时腿部不要有过多的小动作，如抖腿、晃腿或是用脚打拍子等。注意不要过于迫近对方，彼此应保持一个相对距离，尤其是异性之间更应该注意分寸，以免让对方轻视你的为人，也不要妄图通过异性之间的吸引力来获得职位。在交谈期间，要用目光经常注视对方，表示对他讲话的关注，自己讲话时也要看着对方，这是对彼此的尊重。目光应该是澄澈坦荡的，不能躲躲闪闪心怀鬼胎一般，有时对方的凝神注视代表他很关注你此刻讲话的内容，千万不要慌乱地躲避对方的目光，对方的职责是为企业选择合适的人才，而并不是想刻意刁难和为难谁，所以，你尽可以坦然面对他的目光和提问。另外，微笑是一个很重要的礼物，如果能够保持轻松怡人的微笑，对于一直处于忙碌招聘工作之中的人而言，很容易赢得他的好感。离开时你要向负责招聘的人员点头道谢，感谢他们的关注和倾听，感谢与对方的交谈使自己获益匪浅。同时，要整理好个人物品，包括证书的原件、对方提供的水杯及自己的背包等，起身时将椅子轻轻归位，总之给人的感觉应该端庄得体、落落大方，临走时要道一声再见，开关门的动作尽可能不发出过大声响。如果当时被告之结果，被录用了，不要欣喜

若狂，而是要道谢："感谢您的认可和信赖，今后我会努力工作。"如果没有被录用，也要沉稳道谢，感谢自己曾拥有这样一个机会，感谢对方的关注。也许仅仅是名额限制或是有人在某一个细节略胜自己，并不代表机会的大门永远关闭，千万不要失态，你永远无法预知你真正的人生起点在哪里，也许此刻告一段落的应聘是另外一个考核内容也说不定。千万不要低三下四地拜托对方或是央求对方，也不要恼羞成怒谩骂对方有眼无珠，因为他们也是职责所在，如果你连起码的自我尊严都没有，将很难得到对方的好感。

下面说说语言礼仪。从开始的自报家门到简单的自我介绍，直至回答招聘方的针对性提问，语言贯穿求职始终。应聘时的语言首选是普通话，除非招聘方有特殊的语言要求，可以在求职时适当展现，否则普通话是最规范的，讲话其间不要夹杂方言和英语。如果对方没有要求用英语或其他语言完成自我介绍的话，千万不要中文、英文夹杂在一起说话，不要卖弄和炫耀，用一种语言完成对自己的介绍是比较受人欢迎和尊重的做法。如果其他语言能力足够好，可以向对方说明，对方如果感兴趣并且认为与职位有关，一定会给予一个专门的展示环节。

第23节：初入职场的求职礼仪(5)

对自己的介绍应该在私下里反复练习，确保流畅通顺，不要在交谈中加入过多的语气词和停顿，自我介绍应该是最有自信的，要面带微笑用稳健的态度捧出自己。在问答环节，要注意自己措辞的文雅和规范，不能使用粗俗的语言，可以适当幽默，但一定是健康的，并确保对方会有反应，否则徒然给自己增添尴尬。对于招聘方的提问，一定要听清楚以后再作答，盲目做答可能产生驴唇不对马嘴的结果。如果对方刻意制造难题问一些个人隐私，你可以直接回答"不好意思，这个不方便回答"或者"这个问题，以后我们可以私下交流"，因为对方的本意可能只是想考察你的应变能力，对于一时无法准确答复的事项，不要隐瞒或是乱说，应坦然告之对方"暂时不是十分清楚，若有需要会尽快了解"。如果被问及原工作企业的状况及离开原因时，不要贬低原来的企业，保持客观的态度是回答问题的一个宗旨。要知道，所有的提问，招聘方关注的不仅仅是问题本身，还包括你的临场反应和个人素质，而且交流是双方的，不要自顾自侃侃而谈，要留机会和时间给对方，也可以适当发问，但所问的事项必须要之前考察过，千万不要是一些对方听来很弱智或者明摆着的事情。另外，无论有多么高的资历和能力都要保持一个谦逊的态度，在语言中经常使用"请、谢谢、麻烦您了"之类的礼貌用语，此外音量不能过高，语速也不宜过快，要为自己创造一个良好的语言交流环境。

很多人把面试当作一种压力，其实它是一个机会。因为这个机会，你对未来的人生才有无限憧憬，所以要把握住它，而机会也只青睐那些时刻准备着的人。

第24节：职场称呼有讲究(1)

第2节 职场称呼有讲究

在职场中，称呼可以体现出你的个人地位。我用了十年的时间改变了我身上的诸多称呼，刚进入公司的时候，由于年纪较轻，大多数人都直呼我的名字（由于行业的特殊性，一般都会亲热地叫我"亚飞"而并非全名"纪亚飞"）；后来年龄渐长、资历愈深，开始被年轻的空姐称呼为"亚飞姐"，这称呼透着一股亲热和尊重；再后来，专职从事培训工作，小女生会唤我"亚飞老师"，年长的人会称呼我"纪老师"，内心的自豪感油然而生。

一次，空姐小赵发现洗手间的水龙头怎么也关不了，于是她就找我帮忙，我当时正在清点机上配备的物品，配送人员正焦急等待我核查后签字。但是小赵亲热乖巧的一声"姐儿"，却让我不由自主放下手边的工作帮助她修理水龙头。她甜甜的声音里透着无助，让我这个"姐姐"有一种亲切和责任，几乎无法拒绝她的请求。

一声称呼，有时就能够左右你的职场前途，多一个亲密的合作伙伴会对你的职业生涯大有帮助。称呼一般是指人们在交往应酬中彼此之间的称谓语。它有时可以反映出一个人的态度和教养，相敬如宾的职场关系是我们所向往的，它往往是从一个得体的称呼开始。因此，下面的五点原则是必须要遵循的。

尊重

首先要尊重上司、年长者、资历深者，内心尊重才能够在称呼的语气和内容上体现出来。所以，称呼他们的官职或是尊称为"老师"是比较恰当的作法。记得，我第一次听到学员称呼我老师的时候，心里激动了好一阵子，它体现了学员对我教学的认可和对我作为一名教员的尊敬。后来熟悉以后，他们问我可否叫我"姐"，这样感觉更为亲切，我虽然应允了，但内心还是留恋和喜欢老师这一称呼。其中有一个女孩子仍是称呼我老师，她每次称呼都使我心头一热，陡然而升强

烈的责任感，因为这个良好的印象，我对她就格外关注，事实上她现在的确成了一名非常优秀的空姐。在国外更是如此，如果一个人有官衔同时又是一个教授，则称呼他某某教授为好，这是对能力和学识的双重认可。

从众

这里要强调入乡随俗，如果大家都比较习惯称呼"张姐""王哥"，你就不要独树一帜地称呼"张小姐"或"王先生"。另外，在一些外企大家都直呼其英文名，你也应如法炮制，但是要记住称呼并不代表工作能力和关系亲疏，还是要时刻记住自己的身份，不要标新立异地使用一些称呼，从众是最安全、稳妥的做法。

平等

对所有的上司和同事应有一个平等心态，千万不要在称呼上分出彼此的远近亲疏，否则会给你的工作带来不必要的麻烦。比如你和哪个领导关系比较好，或者比较受某个领导的赏识，千万要注意好分寸，不可让领导觉得太过亲热不自在，也避免引起其他同事的反感。不要自以为是地对领导使用一些亲昵的称呼，每一个领导都希望在员工面前树立自己是一个公平公正的领导形象，一声过于热乎的称呼反而会给领导增添不必要的麻烦。还有，对一些年长而职位不高的人，不要轻视或轻蔑。

在我成为乘务长以后，乘务员在飞机基本上都称呼我"亚飞姐"。一次，我和自己的好朋友李容一起飞行，她和我一起进入公司的，但由于种种原因暂时还不是乘务长。飞机过站时我俩正在客舱前部工作，后舱的小乘务员走过来对我说："亚飞姐，后面的餐食有110份，我已经清点完毕，您签字吧。"然后她扭过头对我的好朋友李容说："李容，我能用一下你的梳子吗？"李容其实比我还大一岁，而小乘务员仅仅因为她不是乘务长就直呼其名。事后，李容觉得很难过，十分沮丧，此前她从来没有意识到职位的差别竟会导致人们对我俩的态度有如此不同，整个航程她闷闷不乐。我也很愤怒，一再开导她可

能小乘务员只是无心之言，并开玩笑地"抱怨"："一定是我比你显老，你容貌秀丽让人看不出年纪。"但是，小乘务员对我的尊敬和对她的无所谓，摆在眼前，让人无法忽视。

第25节：职场称呼有讲究(2)

因此，无论职位怎样，对公司一些年长的员工都应该予以尊敬，一个体贴的称呼非但不会令你损失什么，相反可能会为你个人加分许多。如果能够带给别人轻松快乐的体会，为什么一定要有意无意去戳别人的痛处呢?

距离

在工作场合尽量要和同事保持一定距离。即便私人关系很好，在工作的场合也不要在称呼上过分亲昵，因为办公室毕竟不是私人空间。同时，作为职业人士应避免将私人感情带到工作中来，何况友谊的长久与否很难确定，因为在工作中难免摩擦，而称呼随着关系的远近换来换去，反而给人口舌。尤其是领导，更不能在员工面前使用厚此薄彼的称呼，既不利于管理，也会使一些员工产生逆反心理，每个员工都是需要鼓励的，一点点的冷落或是不经意的轻视可能就会使他们受伤。

场合

在公共场合或有客户在场时，不要称呼同事的外号，也不要使用一些过于随意的称呼，比如"张大妈""李处"这样的简称。

有一次，我去向主管领导汇报工作，我的主管领导很年轻，但平时我们都亲热地称呼他"老李"，并且他也十分喜欢这个称呼，似乎一个"老"字反而显出他的平易近人，我们这样呼唤也觉得有趣。我敲门进去后，发现沙发上坐了一个人，我没在意，因为正好入夏，那个人坐在沙发上，衣着朴素，我进去时他的表情淡然，看上去是来维修空调的，我就直接对领导说："老李，我终于把简报写完了，你看看吧。"我说完后就发现领导的脸色不对，我不明所以。领导清了清嗓子说："亚飞，这是咱们公司新来的黄总。"我当时恨不得有个地缝钻进去。不看场合、看不清对象，使得我一张嘴就犯了礼仪大忌。

因此，称呼一定要视场合而定，我们对一个人可能有很多种称呼，但不同的场合要知道应该使用哪一个。

刚刚学会说话的孩子，对自己的父母直呼其名，父母会喜上眉梢并觉得这个孩子记忆好、口齿灵，可是在外人看来孩子是没大没小，会质疑父母是怎么教育的；年轻的女孩刚进公司，对年长的同事称呼"姐姐"，我们觉得她乖巧懂礼，可若一个男孩子张口称呼同事"姐姐"恐怕少不了要起一身鸡皮疙瘩；公司新来一个外国同事，他有一个好听的中国名字，大家也都这么称呼他，而你若是偏要称呼他的英文名，不但他觉得奇怪，其他同事也觉得你这个人太不随和，喜欢出风头。所以，称呼不是张口就来的，是让人家爱听受用的，你需要斟酌和考量，对方喜欢你才能够证明自己的礼貌。

孔子两千多年前就说过："不学礼，无以立。"意思是做人要有礼貌，没有礼貌，怎么来做人啊！

那么，职场中的"不学礼，无以立"就不妨从称呼开始吧。

第26节：一切从寒暄开始(1)

第3节 一切从寒暄开始

寒暄者，应酬之语也。它有时如同农夫在播种之前对土地的翻整，是一个重要的铺垫，可以在人际交往中化解尴尬、打破僵局，甚至主动示好而获得一份友情。而如果寒暄不善，也会起到冷场的效果。

我曾经开过一家服饰店，经营少数民族特色的服装和首饰，后来因为一些特殊原因，我将它转让给了一个朋友，于是我去税务局办理注销手续。税务局有个会议室专供来此办事的人休息等候，我前面有一个人正在办理业务，工作人员便让我在会议室等候。我百无聊赖地枯坐在会议室，空荡荡的房间里除了桌椅外空无一物，这时候进来一个男子，看上去也是来这里办事被工作人员安排在会议室等待的，整个屋子就我们两个人大眼瞪小眼，有些尴尬，彼此并不相识也不知从何聊起。后来，还是这个男子主动先开口。

"您也是来办事的？"

"是呀，前面有人在办理业务，所以让我在这里等待。"

"您来办什么呀？"

"我开了一个服装店，现在转手了，来办理税务注销。"

"哦，注销啊，倒挺少碰到办这个业务的，大多数人都是办申请税务登记证或者是像我一样购买发票什么的。您说，这就跟婚姻登记处一样，办结婚的人多，办离婚的人少……"

我很诧异地盯着他，他的脸上顿时也出现了尴尬的神色，他是顺嘴说出这句话，可我听着十分不舒服。我当时就想：有这么跟人寒暄的吗？我办注销跟离婚结婚能相提并论吗？素昧平生就给我添了些许不快。

他马上表示出歉意的表情，但不知如何开口，脸色很难看。我看到他这个样子，其实也就消气了，知道他也是无心之言，本是想化解

一下屋里的尴尬气氛，却没有想到一张嘴就说了错话。我掏出手机假装发短信，不再看他，以免他不自在。他也站起来边往外走边说："抽根烟去。"

可见，寒暄是需要掌握一些技巧的，若做得不妥当反而会适得其反。

首先，要选择一个恰当的时机，不是什么时候开始寒暄都可以，至少要看对方是否空闲、目光是否能够交会、是否不会打扰对方。比如电梯里碰见同事，按理说应该寒暄两句，但如果对方正在低头发短信，就不必打扰他了，简单问候一下就可以了。当这些条件都符合时，你要问一下自己是否做好了准备，别张开嘴又不知说什么才好或者说错了造成失礼。

其次，挑选适合寒暄的内容。比如在医院走廊里，护士和正要出院的病人碰面，大家曾有过多日相处，临走时免不了寒暄几句，但如果护士说"有空过来呀"，我想哪个病人也不爱听，谁没事想去医院呢？原本是身体痊愈、快快乐乐地回家，却又仿佛被你念了道咒语。因此，寒暄的内容应该适合对方的实际情形，比如护士如果说："您要出院了，多多保重啊，您的身体素质本来就很好，以后加强锻炼，肯定越来越硬朗，再也不希望在这里见到您了。"病人听了肯定高兴，这里面包含的嘱咐和祝福是暖人心的。

第27节：一切从寒暄开始(2)

其实，寒暄不见得非得长篇大论才行，简单的致意和三言两语就好。在飞机上，乘务员也会主动和旅客寒暄。有时过道上的旅客在前面的乘务员安排行李时被阻碍了通行，飞机门口就会有长时间站立等待的旅客和空姐，这时就需要一些寒暄来化解尴尬："今天的阳光真好，听说气温正在缓慢回升。"如果看到旅客拿着证券类的报纸，也可以随口问"最近股市怎么样呀"之类的话。有时也可以主动向旅客通报一下目的地的气温，这也是他们比较关心的。对于一些很熟的旅客，在简单的问候之后要加上"很高兴又见到您了"这样的寒暄。

当然，寒暄也要适可而止。在寒暄的过程中，你要观察对方的表现，看对方是否感兴趣，如果对方很明显不认可你的寒暄或是另有要事，那么就要及时停止。

总之，寒暄一定开始于开朗豁达之人，拥有一颗善解人意的心才会主动说出寒暄之语，才能够说出切中对方心怀的内容。

寒暄就如一颗润喉糖，有时瞬间就会给人清凉和舒适，何不随身携带呢？

第28节：职场中的尊重

第4节 职场中的尊重

在职场中，尊重上级是你应该拥有的礼貌，尊重同事是你必须具备的素质，尊重客户是你时刻牢记的信念，尊重工作是每个职场人士起码的修养。古人云："夫礼者，自卑而尊人。"尊重别人并不会因此而贬低自己，相反持有尊重之心的领导是受人爱戴的，能够尊重他人的员工是被人喜欢的。

尊重上司

我曾经的上司是一个很少表露个人情绪的男人，对我们的工作要求十分严苛，而那个时候，我刚刚开始从事培训业务工作，在写一些通知和业务通告的时候，他丝毫不给我留情面，小到标点符号、格式字号，大到逐字逐句的内容，任何一点小毛病都不放过。所以，我每次找他签字的时候，心里都很抵触，觉得他是鸡蛋里挑骨头。但是正因如此，我每次写东西都会格外认真，检查和校对得十分仔细，当这些都形成习惯之后，他签字的速度也快了很多，有时甚至不会认真阅读就签字。我知道这是他对我的信任和尊重，此前我的工作能力显然不具备让他信赖和尊重的资格。从仔细地看我写的东西到大致一看便会签字，我用了半年时间，而每当我递给他文件，他边和我聊天边签字的时候，我的内心都会十分激动，因为这是他对我工作能力的一种尊重和奖赏。

因为上述的经历，使我了解一个重要的事实：那就是每个领导都不想故意刁难员工，都希望自己的员工能够撑起一片天，看似过严的要求有时能塑造出一个独挡一面的员工。我用半年的时间，学会了书写公文，而此后的时间，我再也没有在这上面多花时间和力气，因为在上司的调教中，我很少再犯错误，基本上现在写公文所需的时间就是打字所需的时间而已，错别字、调整字号、格式、运用标点符号这些常识性的东西也无需花费格外的精力，它们似乎在指端敲字的时候

就可以顺利完成。身为领导会担负比员工更广泛的工作内容和更大的责任，所以你应该理解领导的苦衷，要知道现在职场上每一个位置都不是高枕无忧的，不进则退，上司也是这样。

后来，我的上司做了更高的职位，离开了我所在的部门。再有机会见到他，一起用餐后，他说："亚飞，咱们散散步吧。"然后他开始和我讲他现在的工作环境，和新同事的相处，我们一圈一圈地散步，我只是听明白了他的职位是越做越高了，但似乎交个同事做朋友也变成奢侈的事情，只有他身为处长时和我们结下的友谊能够保持长久。某个瞬间，看他的侧脸觉得当领导是件很残酷的事情，背负着工作的责任和压力，有时还要面对员工的误解和指责，所以领导也不是那么好当的。

因此，作为下属你要多理解上司的工作职责，了解他的个人性格，尽量使自己适应他的工作风格。同时，你要体谅上司也会有苦衷。在工作上小有成就时，你不能太过自满，期望上司能够给予大力的表彰和奖励，要知道上司不只管理你一个员工，他做任何一件事情都要考虑其他人的想法和态度。如果有个人意见和建议，可以婉转地提出，及时和领导沟通，不要憋在心里闷闷不乐，打开天窗说亮话才知道也许之前只是误会而已。作为员工不要轻易散播上司的消息，忠诚是领导信赖员工的一个前提。

学会控制自己的情绪，才能成为一个成熟的员工，如果在发生不愉快时能够不发泄、不表露，而是告诉自己：过去了，都让它过去吧，要继续努力--这种乐观的态度才能让领导信赖。一个能够调节自己情绪的人，领导才敢委以重任。

尊重同事

同事是工作中的伙伴、朋友和搭档，与同事的关系处理不当，不仅会影响你的工作态度，也会让你的工作变得没有效率，甚至会让你厌恶工作。如果有一个好心态，愉快的相处可能会使工作时间过得飞快，心情愉悦工作效率自然会高，有时事半功倍也说不定。

首先，你要以一个宽厚的心态对待同事，不对他们点滴的不足没完没了的纠缠，学会用善意的目光发现他们身上的优点和长处，然后学习和借鉴。同事是最好的良师益友，要知道吃亏是福，所以心胸要开阔，每个人都有缺点，应予以体谅。

其次，你要养成团结合作的工作品质。"团结就是力量"是我们从小就懂得的道理，在工作中同事的帮助与合作是必不可少的。比如进行飞行服务时，如果一个乘务员和旅客发生了冲突或误会，在她解释道歉都无济于事的时候，通常会有其他乘务员立刻跟进道歉，代为解释和处理，事情往往能够获得良好解决，这一点是写进工作手册的，同时也是所有乘务员必须遵循的。

一次，一个年轻的乘务员不小心把水洒在了旅客的身上，旅客脸色马上变得阴沉，她很慌张，手忙脚乱地想给旅客擦拭一下，又惟恐遭到旅客呵斥，只是干巴巴地道歉："先生，对不起。"结果旅客更加生气了。这时候，另外一名乘务员看到后，马上过来俯身说："先生，真对不起，把您的衣服弄脏了，都是我们工作的失误，我先帮您擦一下可以吗？"之后，她回头对惹祸的小乘务员说："你去帮我拿块热毛巾，好吗？"小乘务员如释重负转身离去。而这时旅客的脸色略微好转，毕竟他不能对着一个代人受过的乘务员发脾气。他也明白眼前这个殷勤的乘务员并无过错，而是要替她的同事解决问题。乘务长得知此事后，在旅客下飞机时没有像从前一样和旅客道别，而是在看到这位旅客时鞠躬说："很抱歉，今天给您的旅途添麻烦了。"旅客笑着说："没事，已经擦干净了，谢谢。"一件看上去很棘手的事情，经过乘务组的配合就圆满解决了。

处理同事关系还有一个禁忌就是：远交近攻。联络远的国家，攻击近邻，这是当时秦国的外交策略，但在职场人际关系中却是大忌。只有离你最近的人，才能够在你需要时最快到达，因此怎么能够忽略他们呢？

融洽的工作氛围不是自然生成的，而是靠所有人一起培养的，愉快的环境能够激发工作热情和工作潜能，谁也不愿意在一个死气沉沉、勾心斗角的环境里工作，那么就让自己成为办公室的一株仙人掌吧，不张扬又能够调节室内环境，不需格外呵护却能够愉悦大家的眼眸。

第29节：该怎样和异性相处(1)

第5节 该怎样和异性相处

人们常说，男女搭配干活不累，可是职场中不断出现的"性骚扰"案例又让人觉得在办公场所男女关系很难处理。这是一个敏感的话题，因为有人提倡男女的工作搭配，也有人反对办公室恋情，似乎已经成了一道难题。其实，在办公场所中，男性和女性的交往只要保持适当的距离就不会出现相关问题。

保持健康距离

与某个异性同事之间不要过于亲密，这样不适合办公室的工作气氛，要知道一个办公室不止有一个同事，过于亲昵的话语和亲热的举动难免让人误解。如有客户来访看到类似的亲密举动，会对公司的管理产生误解--如此不严谨的同事行为，又怎能使客户对公司的产品予以信赖呢？当然，也不要囿于"男女授受不亲"，毕竟这是一个开放的年代，提倡男女平等是主流。在工作中异性同事之间难免会有接触，不要把这些事情看得过于教条。保持一个良好的同事关系，就是保持一个健康而安全的距离。不论对方是单身还是已婚，你都应该保持距离，以免别人误会或是增加不必要的麻烦。

控制私人感情

异性同事由于时间和空间的优势，很容易成为亲密的恋人或者朋友。但是你要尽量低调，不要把这种感情放到工作中来。比如，自己的工作让给对方帮忙，或者不分场合的撒娇、发脾气等，这些举动会让其他同事的眼睛和耳朵都无所适从。而且感情有时会变化，如果将这种私人化的情绪带到工作中，其他同事很难掌握交往的分寸。有的办公室恋情来的快去的也快，一时如胶似漆，转眼怒目相对，这样既不利于工作，也会影响办公室的气氛。

举止庄重得体

不轻浮、不轻佻、不矫情、不卖弄，是在工作场合对待异性必须做到的"四不原则"，同时庄重得体的举止也会避免其他人的不良想法。俗话说，苍蝇不叮无缝的蛋，无论男性还是女性，你都要掌握穿衣的尺度，不能毫无顾忌或者过分暴露。有些男士夏天热了就在办公室脱了衣服光着膀子，丝毫不顾及其他女同事的目光，或者公然就解开裤带整理一下衣服；也有些女士会穿着吊带连衣裙，不注意一弯腰，胸部就会一览无遗，这些都是应该尽量避免的。此外，男性不要在办公室里大讲黄色笑话，也不能用带有挑逗性的语言评价女同事。女性不能在男性面前叉开双腿坐，更不要做撩动裙子的动作，甚至当着男同事的面反复梳理头发都是一种挑逗。禁忌，在办公室里不能谈论"性"这一话题，它不符合办公氛围，同时容易给彼此造成歧义或非分的想法。

第30节：该怎样和异性相处(2)

提倡助人为乐

正如男女搭配干活不累一样，有些困难在异性之间反而容易解决，遇到麻烦时异性的开导也往往更为见效。所以，男女之间应该多多互相帮助。在飞机上，不仅有空姐也有很多男乘务员，事实上这不是一个只有女性才适合的工作，男性也有很多优势。

一次旅客登机完毕，机门也已经关闭，但是飞机还没有滑行。客舱中突然有一个知名主持人大声地讲电话，我连忙过去制止。

我说："这位女士，机门已经关闭，根据规定请您马上关掉手机，因为您在通话时会干扰到民航专用频率，影响机组和航空管制部门的正常联络。"

这位女主持人很不屑地看我一眼说："你不知道我是谁吗？"

我坦白地说："知道，因此我更希望您能够配合我们。"

然后，她突然声音尖利地说："我现在要去录节目，要通知电视台怎么接我，你知道不知道？这很重要，耽误了录像你能负责吗？"

"我知道这很重要，但我想安全更为重要……"我的话还没有说完，她就已经开始咆哮起来，要投诉我，要向我索赔等等。

这时飞机上的一位男乘务员走过来，他表情严肃地说："这位女士，请您立刻关闭手机。您现在的行为威胁了飞行安全，手机必须立刻关闭。"主持人尽管还在发牢骚，却把手机悄悄地关了。

这就是男乘务员和女乘务员的不同，在服务过程中女性的细致、耐心和微笑亲切的表情会使客人感受到机上服务的魅力，但男乘务员的持重、威严和专业形象所带来的信赖感往往对于保证客舱安全大有益处。异性同事之间相互配合能够取长补短，使彼此的工作得心应手，枯燥繁忙的机上服务工作，因为同事之间的关怀和帮助就会轻松许多。

避免触动隐私

对于异性同事比较私人的事情不要过分打听，以免伤害对方尊严。在女人面前男人可能更要面子，其实女人也是一样。比如，明知一个男同事刚被女朋友提出分手，你就跑去"关心"地问："大刘，听说你跟女朋友分手了。别难过，没事儿，回头我给你介绍一个。"这些话一说出来让人感觉到的不是关怀而是幸灾乐祸，更何况男人都是要面子有尊严的，绝不希望这些话出自一个异性之口。

但这不是说不关心对方，比如知道女同事的孩子病了，你可以表示关切地询问："孩子好点了吗？有什么需要帮忙的尽管说，我们大男人太细致的事做不了，工作上的事还是可以替代和帮忙的。"这样一席话既体现了男人的胸怀大度，也使听到这话的女士感受到同事的温暖。

同事是工作中离我们最近、相处时间最长的人。尽管异性同事之间相处有颇多忌讳，但如果相处得当，也会结成亲人老友般的同事感情，对工作不无裨益。

第31节：如何请示与接受(1)

第6节 如何请示与接受

一次，我要给某个企业做礼仪培训，因为内容上的一些调整，我临时去该企业和人事主管做一些沟通。我在走廊里遇到了人事主管，和他边聊边往他的办公室走。

这时，一个年轻的女孩子和他打招呼，简单问候之后，这位人事主管随口问一句："昨天你们把材料汇总完了吗？"

女孩马上详尽地作答欲从头说起，全然不顾走廊这个并不适合汇报工作的地方，也忘了还有我这样一个非本企业的人士在场，人事领导很快打断了她："等一下，拿份书面报告来我办公室吧。"其实，领导想听到的无非是"汇总完了"或是"还差一点，今天就能汇总完"。而不是当场要听一个详细的报告，事实上你说的清楚，他站在那里也未必记得清楚。

想必女孩很快回到自己的办公室整理材料，之后刻不容缓地奔到了领导办公室。此时我正与该领导刚刚讨论完课程的内容，人事主管见她敲门进来，蹙眉头无奈地说："我现在有客人，你先回去吧，一会儿我有时间打电话给你。"

那个女孩只好悻悻离去。显然，她想尽力用最快的速度形成报告，给领导留一个好印象，无奈时机不对，反而给领导留下一个"做事不合时宜"的印象。

看来，了解一下做请示的方法，对职场人士是非常必要的。

第一，在请示汇报之前，应做好相关准备。材料的准备要充分，避免请示工作时返回办公室取领导需要的文件，尽可能考虑周全，把领导可能需要的与此次工作汇报密切相关的材料准备妥当。要想好关于工作请示与汇报的要点，以及请示的条理性，别让领导听来一头雾水。梳理清楚自己的思绪，拟订好汇报提纲，并预设出领导可能提出的问题和置疑，准备好解决措施。

第二，要预约汇报。在做请示汇报之前，先了解一下领导的工作安排，为不与领导的其他工作发生时间冲突，可通过领导的秘书预约时间，或者自己打电话预约"X总，您好，我有点事情要向您汇报，您看我什么时候方便过去？"总之，不要贸然闯入领导办公室，也许他正在开会或者会见客户，这样唐突地进去汇报工作是非常失礼的。

第三，就是要有很强的时间观念。不是越早到越好，领导可能在这之前安排了其他事情，提早到达就会打扰他正在进行的工作，如果因为意外早到了，可在外面稍候一下。当然迟到是完全不可取的，一个不守时的人很难让人信任，按时到达、准时进入是最好的选择。如果到达后，领导有尚未完成的工作，可示意一下在外等候，因为呆在办公室里等待领导工作的结束，会对领导产生一种压迫感。善解人意地在外面等待，留宽松的时间和环境给领导完成眼前事是明智的做法。如果自己因为有其他的事情耽搁，不能准时前去汇报工作，要及时告之领导，决定延期或是稍侯进行。

第32节：如何请示与接受(2)

第四，也就是汇报过程中需要注意的事情。汇报时，要简单介绍一下思路与想法，视领导的意见就重点问题再做详尽汇报，不要不分轻重地全部详细地分析汇报。汇报过程无论意见是否一致，要保持一个尊重对方的态度，就事论事地沟通，不能有过激的言语，也不要唯唯诺诺毫无主见，更不要态度蛮横固执已见。汇报的目的，是为了使工作想法获得认可，谦虚严谨的汇报才能够征服领导的思路。语言要平稳冷静，适当的时候进行停顿，给领导提问和表达个人意见的时机。当请示的内容获得肯定时，要予以感谢，并表达会认真实践的决心；当请示的内容被否定时，应尊重领导意见或是用委婉的方式再次陈述理由以说服对方。对于一时难以确定的事情，不要逼迫对方做决定，延迟定有延迟的理由，千万不要操之过急。汇报时，要注意时间的控制，以免耽误领导接下来的工作，如果领导有进一步探讨的意愿，可以尊重对方继续交流，即便自己还有更重要的事情，也应该允许领导把话说完，然后再表明自己还有事情，看今天的汇报可否就此结束。离去时要礼貌地告辞"耽误X总您的时间了，那么我告辞了"。并将个人物品整理好带走，包括自己用过的一次性纸杯、稿纸等，不要留一个凌乱的环境让领导清理。

说有说的方法，听自然也有听的方法。作为领导，听取员工的工作请示汇报，也是融洽彼此关系，展现领导才能的好机会。一个好的领导在听取员工工作请示汇报时，也有一些注意事项。

第一，作为领导你不管多么繁忙，日理万机，和员工约定的时间也要严格遵守。每一个员工都是企业里重要的人物，企业只有靠他们的努力工作才能创造价值，领导一个人的力量终究有限，即使有再好的管理才能，若无优秀的员工支持也难成大业。身为领导要以身作则，若想获得员工的尊重与支持，就要尊重和支持员工的工作。即使有要事没有处理完，也要提前告诉员工大概几时会结束，请他等待一

下，而不能无视员工的劳动，任凭他们无望地等待，或者走也不是等也不是。如果时间较长，要与员工商量另择时间，不能让员工长时间等待，感觉受了冷落。

第二，在倾听汇报时，要保持良好的姿态。员工进来时要招呼入座，不能置之不理，让对方自己讪讪地找位置坐下。领导本人要坐到椅子三分之二的位置，身体略微前倾，表现出积极的倾听愿望，而不能傲慢地靠在椅子背上，微微抬起眼皮听员工汇报。消极的倾听姿态对员工是一种信心上的打击，他可能因此紧张而无法准确地表达想法，从而影响汇报质量。温和的表情、偶尔的微笑、前倾的身体、适当的点头，是你对员工最好的鼓励。

第三，要学会引导员工。有的员工可能汇报的时候过于啰嗦或者找不到重点，好的领导就应该会引导员工，巧妙地转换话题，进入自己感兴趣的部分。当员工因为紧张而思路混乱时，你要利用适当的提问启发他，引导他说出自己的想法。当然，引导的方式有很多种，比如表情、手势或是提问。最关键的，是领导在听取时的态度，一个冷漠的领导，有再高超的提问技巧也很难听到最真实的声音。当领导的姿态给予员工莫大打击的时候，他已经没有了表达的愿望，也就不会有什么精彩的汇报了。

人们常说，职场如战场，因此身处职场的人，就必须时刻保持职业的警觉性，任何一个环节都有可能塑造或者毁坏你的形象。

对于员工而言，请示汇报工作就是树立个人形象、展现良好素质的机会；对于领导而言，面对面的接触，使自己的领导形象获得极大展示，也是一个不错的机会。

第33节：持怎样的办公室环境(1)

第7节 保持怎样的办公室环境

现在，很多企业都讲究开放式的办公环境，便于领导和员工之间的沟通交流。有时，一个宽敞的大办公室里，会摆放十几张办公桌，每个办公桌都有至少两面的壁板营造一个相对封闭的空间。这样，办公室就成了大家共同的环境，环境的好坏依赖每一个人的营造。

我很喜欢参观各个航空公司的客舱服务部，这里是空中服务的管理部门，很多领导和工作人员都是从空中乘务员这个岗位成长起来的，他们大多是一些心思细腻的人。办公桌上最常见的物品是飞机模型，各种型号的都有；一些桌上放着从国外飞行带回来的新颖的办公用品，比如胶水、笔、便笺等，似乎花自己的腰包买一些办公用品也没有关系，最重要是工作时开心；偶尔，在桌子的搁板上能够看到他们的飞行照片，因为大多数人仍在从事飞行工作，即使进入机关承担乘务管理，也不会完全脱离飞行，只有时刻了解当前的旅客需求、航线特点、服务现状才能够实施有效的管理。如果一进门看到衣架上挂着飞行的制服，下面放着飞行箱也不要奇怪，一定是有人刚下飞机又赶来上班。尽管每个办公室的物品都很多，但却不会给人以凌乱污浊之感，这完全得益于他们对物品有效的归纳和整理，当然最重要的是营造出来的氛围。

好的办公环境，会使人有工作的欲望，客户也愿意拜访和交流。每一个身在职场的人，为了自己、为了同事、为了客户，有责任和义务创造一个舒适的办公环境。

第一，要尊重办公室的私人空间。尽管一个办公室里，可能有两个以上的人在一起办公，但并不意味着办公室所有的地方都是两个人公有的，比如办公桌、椅子、电脑等，就不能随意地使用。办公室里的私人空间是十分有限、十分宝贵的，互相尊重就显得尤为重要。当进入他人办公室之前，应敲门询问可否进去，而不能想当然的认为这

是工作场合没有隐私。进去后，如果对方不在，想留下来等候，不能翻阅同事的私人物品，查看使用电脑、拆看私人信件或是翻看文件、名片盒、抽屉等，都是很不礼貌的行为。当主人不在时，尽量不要在其办公室里作长时间逗留，留下一个字条，请对方回来后找你是比较妥当的做法。如果是同一个办公室的同事，需要使用对方的物品时，也要征询一下意见，比如"我想用一下你的电脑，我的电脑又死机了，这个文件很着急"。获得对方许可后再使用。即便对方的电脑正在空闲，也不能自作主张使用，因为电脑里也许有一些对方的私人信息和打开的文件，征询的目的是为了得到允许，同时也是提醒对方关闭打开的文件及一些信息。

第34节：持怎样的办公室环境(2)

第二，要爱惜办公用品。使用复印机、打印机、扫描仪等公共办公用品时要爱惜，不能浪费，当纸张、墨盒用完了，要及时更换或通知有关部门以方便其他同事使用，态度要谦让礼貌。当自己要复印较多文件时，如果等待的同事只复印一张，应让对方先用或暂时中断自己的复印。不要长时间占用工作电话来打私人电话，如果接到私人电话也要长话短说，避免影响和耽误工作。

第三，要正确使用办公场所。必须明确一点，办公室是用来工作的地方，不要在这里互诉衷肠、传播消息、打情骂俏、议论是非，这些聒噪的声音既令人厌恶，也是对办公环境的一种污染。当然，彼此可以健康地聊聊天、讲讲笑话调节一下气氛，但要视当时状况及大家的情绪而定。

第四，要保持办公室的清洁。不仅要让自己衣着光鲜，也要确保办公室整洁有序，否则你穿得再漂亮看上去再有身份，脏乱的办公室也会为你泄密。将办公物品码放整齐合理归类，这样即使物品较多，看上去也不会觉得脏乱。此外，在办公桌用餐完毕后应及时清理并开窗流通空气，一次性的餐盒及时扔掉，开盖的饮料要尽快喝掉。在办公桌上摆放食品饮料是很不雅观的，所以午饭时间食用的零食、饮料，在下午上班时应尽可能处理掉，或者藏在不惹眼的角落。有强烈味道的食物如大蒜、榴莲，都不要拿到办公室；像大豆、核桃等吃的时候发出较大声响的食品，也尽量不在办公室食用。进餐的时间不宜过长，否则气味很大会影响其他同事的休息或工作。如果吃饭时有人和自己说话，要将食物咽下、擦一下嘴再说话，嘴里含着东西讲话，既容易呛着自己，对别人也不够尊重。吃完后要及时擦嘴、洗手，吃块口香糖或者使用漱口水保持口气清新。如果有公共厨房，在冲炮咖啡或是加热食品时，也要保持那里的整洁，时刻记着将清洁与方便留

给同事。办公室里弥散着咖啡味道很提神也很诱人，但如果办公桌、公共厨房里到处是脏的咖啡杯和空的糖包，就会大煞风景。

办公室的环境，如同每个职场人士身上的外套，你要靠自己保持清洁。千万别忽视了自己的"第二张脸"，也许你给领导的印象会由此开始，同事对你的感觉也会由此而来，一定记得保养哟！

第35节：会议的礼仪(1)

第8节 会议的礼仪

会议已经成为职场中最常见的一种工作形式，它包括内部会议和外部会议。会议能够集合众人的智慧和思想，如果一件事情涉及很多部门，开会时就可以将信息及时沟通，避免逐个部门的讲解和传达。虽然有时枯燥的会议会令人反感，你会觉得是在浪费时间，但不能否认，会议的确能够在工作中起到很重要的作用，解决问题、沟通想法、传达信息、集思广益等等，这种面对面的交流形式能够增加工作效率。因此，当会议被赋予越来越多功能时，会议礼仪也就成了一门不容回避的知识。

会议礼仪，就是会议前、会议中、会议后的流程及参会人应懂得的注意事项，这是保证会议有一个良好执行力的基础，也能够体现出一个企业的管理水平。

会议的名称无论多少，其实无外乎就是工作会议、业务会议、社会会议这三大类。最普遍最频繁的应该是工作会议，比如工作的周例会、月例会、年初的计划会议、年终的总结会议、表彰先进员工会议等等，这样的会议参加者，大多是内部员工或是本系统的人员。

业务性会议的参与者就比较广泛了，比如新产品发布会，可能也会有媒体人士的参与，学术研讨会则会邀请一些行业内有贡献、有威望的人参与，另外还有洽谈会或是展览会等等。

社会性会议就是以交际为目的而举行的一些会议，比如茶话会、联欢会等。

一个成功的会议要从会议前的准备开始。

第一，要确定会议的主题及开这个会的必要性。一些可有可无的会议或是可用其他方式替代的会议，在现代企业里应能不开就不开，毕竟这是对人力、物力的一种资源消耗。如果有需要集体讨论决定的事项、需要各部门参与的工作分配与协调、要传达讲解重要的信息、

解决一些重大问题等，这样的会议是值得而且必须要开的，这需要会议召开者有一个明确的会议目标和主题。

第二，制定会议的流程。只有严谨依程序进行的会议，才能保证质量，缺少人为的随意性，会议才会按既定目标良好完成。这其中要细致到与会人员名单、发言的人数、时间的长短、环节的衔接等等。

第三，要做好围绕会议的一些相关准备工作。比如时间的征询与选择，地点的考察与确定，茶点、麦克风等相关物品的准备等。选择时间很重要，一般来说，在早晨时人们是最清醒的时候，所以现在很多公司都有"早会"。参会人员良好的情绪是保证会议质量的基础，要尽量避免在非工作时间开会，如果与会人员都在打呵欠或是内心反抗，很难想象他们能够有激情、智慧和参与热情。开会的时间不要过长，一般来说超过一个半小时的会议就会令人烦躁，如果是两三个小时，就会令人反感和抗拒，反应也变得缓慢。因此，简洁有效是一个成功会议的标志。如果不得不长时间进行，中间则要安排休息时间，让大家舒展一下身体，去洗手间方便一下，或是解决一些个人事情，比如打电话等。地点的选择则要以方便大家为原则，如果是与客户开会，则应征询对方意见，并且尽量做到方便客户。

第四，做好最后确认工作。再次与参会人员核实，确保会议信息准确无误地传达给对方，并对会议所需的电脑、投影仪等做测试，以保证其在会问使用正常。

第36节：会议的礼仪(2)

在会议中，下面几个方面是需要格外注意的。

座次

从古至今，中国人接待来宾时，都非常重视"让座于人"。"坐，请坐，请上座"，从来都是接待服务礼仪之中备受关注且不可或缺的重要内容。对来宾进行座次排列时，不仅要重视运用具体的礼仪技巧，还应当注意内外有别、中外有别和主随客便三大要点。与此同时，一些同座次相关的礼仪规范亦应重视。

第一，环绕式的座位安排。在会场中不设立主席台，把座椅、沙发、茶几摆放在会场的四周，不明确座次的具体尊卑，听任与会者在入场后自由就坐。这样的座次安排，比较人性化，没有明显的地位区分，大家也能够畅所欲言、不致过分拘谨。这与茶话会的主题最相符，也最流行，但不适合一些主题严谨的会议。

第二，散座式的座位安排。散座式安排，大多适合在户外举行的联欢会或是联谊会，座椅、沙发自由地安放组合，甚至可由与会者根据个人要求而随意安置，这样就容易创造出一种宽松、惬意的社交环境。这是一种体贴的安排，适合私下的沟通和交流，当然，这种座位安排方式也只是适合主题轻松的会议。

第三，圆桌式的座位安排。在会场上摆放有一张圆桌，请与会者在周围自由就坐。在圆桌会议中，可以不用拘泥诸多的礼节，主要记住以门作为基准点，靠里面的位置是主座就可以了。面门为上、以里为尊，这就是圆桌式座位安排的基本原则。

第四，方桌式座位安排。在方桌会议中，特别要注意座次的安排。如果只有一位领导，那么他一般坐在长方形桌子的短边，或者是比较靠里的位置。以会议室的门为基准点，在里侧是主宾的位置。如果是由主客双方来参加的会议，一般分两侧来就坐，主人坐在会议桌的右边，而客人坐在会议桌的左边。

第五，主席台式座位安排。在会场上，主持人、主人和主宾被有意识地安排在一起就坐，这个在安排座位时有明确的规则。首先主席台必须排座次、放座次牌，以便领导同志对号入座，避免上台之后互相谦让。主席台座次的排列，领导为单数时，主要领导居中，2号领导在1号领导左手位置，3号领导在1号领导右手位置；领导为偶数时，1、2号领导同时居中，2号领导依然在1号领导左手位置，3号领导依然在1号领导右手位置。

着装

会议着装的依据，首先来自会议通知。规范的会议通知，对着装会有明确的要求，甚至一些节日联欢会议也会有具体着装要求，只是所要求的穿戴也许会很搞怪而已。所以，按照通知着装是起码的礼貌，如因特殊原因不能达到要求，要提前向会议方进行说明。比如在谈判会、洽谈会、发布会等严肃而正式的会议，与会人员应该穿着正统、简约、高雅、规范的最正式礼仪服装。男士应穿深色三件套西装和白衬衫、打素色或条纹式领带、配深色袜子和黑色系带皮鞋。女士要穿深色西装套裙和白衬衫，配肉色长统或连裤式丝袜和黑色高跟、半高跟皮鞋。

第37节：会议的礼仪(3)

举止

一个有修养懂礼仪的人，要比规定开会时间早五分钟左右到会场，而不是等开会时间到了，才不紧不慢地进会场，既打乱了发言者的情绪，也扰乱了倾听者的思绪，对别人造成影响。姗姗来迟并不能体现身份的尊贵，相反守时的人才会被人尊敬。

在开会期间，无论内容和主题是否感兴趣，都应该表现出一副认真倾听的姿态，这是对会议召开者和发言者的尊敬。开会也算是在工作，认真听讲的姿态不仅表现你的工作态度，也体现了集体的团结和大局观念。

趴着桌子睡觉休息，倚靠墙壁、肆无忌惮地打哈欠等都是不恰当的行为，当然你也不能低头自顾自地写字画画。开会期间手机应调整至静音，接打电话和发短信只能在会议休息期间进行。如果没有特别的需要，尽量不要来回走动以及和邻座交头接耳，会议一般都有休息时间，用来去洗手间或处理私人事情。

在每个人发言结束的时候，应该鼓掌以示对他讲话的肯定和支持。他的观点、内容的质量不应该是鼓掌的依据，但鼓掌能够鼓励他人，这也是一种礼貌。

不要当众打断发言者，即使有不同观点也要允许对方把话讲完。

有特殊情况中途退场时，应轻手轻脚，如果正在播放幻灯片或有人发言，要弯下腰以免妨碍他人的视线，同时在方便的情况下，应对会议组织者做个解释说明，而后再告辞离去。

会议的氛围，是所有与会者共同营造出来的，不是会议室的富丽堂皇所能掩饰的，也不是发言者的精彩动听所能代表的。会议的成功与否，取决于每一个与会议有关的人，只有个人的礼仪到位，才能体现出整体的和谐美好。

第38节：完美的演讲口才(1)

第9节 完美的演讲口才

现在，各个航空公司都将优质服务作为竞争砝码，在服务的形式和内容上不断推陈出新。很多公司都在飞机起飞前，增加了乘务员向头等舱客人进行自我介绍这个项目，内容包括代表公司向乘客表示欢迎、简短的自我介绍、希望为旅客提供优质服务的愿望等等，这么做既是为了拉近与旅客的距离，让客人对当班的空乘人员有所了解，同时对空乘人员也是一种责任和压力，因为被正式而隆重地介绍给客人了，在服务上就更不能马虎，要精益求精了。向旅客做自我介绍，其实就是一次小型演讲，虽然时间不长，但所要表达的意思却很紧凑丰富，虽然听众只有一个，但面对面近距离的表达更加需要表情、语言和举止的良好配合。

因此，我们必须明确一个观点--什么人需要演讲。常常有人说："我只是一个普通的职员，几乎没什么机会去当众演讲，所以演讲对于我而言是一个多余的技能。"演讲不是一个狭义的定义，它的规模可大可小，形式也多种多样。比如有新同事加入公司，在他第一次迈进办公室时，所给予的欢迎就是演讲。在飞行准备会上作为乘务长我会说："XX，你好，我是纪亚飞，欢迎你加入我们的团队。今后你有什么问题或是不明白的事情可随时问我，希望我们此次配合愉快。"这就是一个小小的欢迎演讲，每个人都需要了解和掌握一些演讲的技能，也许此刻演讲技能的储备，就是为了有一天能够散发磅礴的能量和热力。

我们先看看演讲究竟包括哪几种类型。

主题演讲。在进行专题会议时进行的演讲，要突出主题，明确表达观点即可。

欢迎演讲。遇有客户拜访或参观访问的时候进行的演讲，要强调态度及语气的热情，始终情绪饱满带有微笑，以表达欢迎到来的情

谊。

欢送演讲。有客户离去或同事离开的临别演讲，要体现出对对方的珍惜与不舍，同时表达再见面的期待。

祝贺演讲。在同事获奖或公司庆典时的演讲，要表达出恭喜、赞扬和肯定之情。

答谢演讲。没有什么比一个谢字更重要了。

有几个小的技巧可以帮助我们快速提高演讲能力。

第一，要有充足的准备。只有准备充分的人，才能够坦然自信地进行演讲。如果在演讲过程中，一直考虑下一句该说什么或者什么地方加个手势更有说服力，这样的演讲注定是机械而乏味的。舞蹈演员行云流水的表演，不是靠临场的发挥，而是台下无数次的演练，直到融入骨髓，才能在表演中达到忘我的境界。演讲亦是如此，充分的准备是临场从容淡定的基础。

第二，拥有自信。想打动别人先打动自己，相信自己的观点和能力，一样的观点在不一样人的嘴里说出，可能会产生迥然不同的效果。

一次，航班在飞越长城的时候，恰巧从左边的舷窗可以看到。一个外国旅客惊喜地问乘务员："这是长城吗？"这个乘务员犹豫了一下，向窗外看了一眼说："好像是吧。"随后又自言自语道："就是长城吧。"旅客不高兴了，他觉得乘务员的业务不够熟练。旁边另一位乘务员见此情景，向外看了一眼说："先生，这就是长城，只是由于现在的飞行高度比较高，看得不是特别清晰。但是很幸运啊，虽然这条航线会飞越长城，但是由于天气原因很少看得到，今天很巧，一会儿您还能看到燕山呢。"外国旅客一下子就高兴了。

一样的内容，自信的乘务员让旅客信赖，不自信的乘务员险些被旅客投诉。

第三，说具有感染力的语言。简洁能够使演讲被持续关注，长篇大论、过分华丽、追求修辞往往不适合口语的表达。内容要言简意

赅，每句话尽量简单、短小，过长的语句很难被耳朵一下子采集吸收，表达要便于听众对信息的搜集整理。

第四，选择一个好的开场白。精彩的开场白如同衣服上画龙点睛的一枚胸针，很容易将人一下子吸引过去。你可以选择提纲式开场白，简单的自我介绍后，将自己演讲的主题扼要介绍，使听众在演讲前有一个大致了解，之后才可能对演讲感兴趣；或者用几个小问题作为开场白，引起听众的好奇心，使他们跟随演讲者的节奏抽丝剥茧获得答案，有一种参与的热情；还可以根据场上气氛，即兴发挥一段开场白，内容可以与天气、环境或是听众有关，这样使听众有一种亲近感，自然也就会认真听下去。当然，利用一个与演讲内容或会场气氛有关的故事、格言、笑话作为开场白，也不失为一个好办法。总之，开场白的作用是将听众的思绪聚拢在演讲者周围，听众甭管爱听还是不爱听，都会聚精会神地听。往往一个开场白过后，演讲的高低和效果就已显露。

第39节：完美的演讲口才(2)

第五，多使用一些主动句式。主动句式具有很强的感染力，比如飞机延误时，旅客不断询问几时能够起飞，你要说"我们很快就会起飞。"把自己与旅客融为一个群体，会很容易得到旅客认同。但是如果说"飞机很快就会起飞。"所表达的意思虽然一样，旅客也会将信将疑，他会觉得乘务员没有急事当然不会着急，此刻焦急的只有旅客。

第六，控制语气、音量和语速。俗话说"有理不在声高"，演讲声音的大小能够左右会场安静与否，音量要控制在听众愿意凝神倾听的程度，过高的声音反而会成为噪音。当然，掌握好语气和语速也很重要。真正优秀的演讲者不是思想侵略者，而是和风细雨地将听众作为朋友，语气代表了态度，尊重听众才是一个好的演讲者；速度不宜过快，因为从耳朵倾听到大脑吸收需要一个过程，要留思考的时间给听众。

第七，举止得当。当主持人介绍演讲者时，演讲者应主动站起来，面向听众，并微笑致意，稍坐停顿。走上讲台时上身要直立，保持良好的走姿，控制好步伐。走上讲台后要慢步自然转弯，面向听众站好，鞠躬45度左右，并用目光与听众进行交流，然后稳定一下情绪。如果是小型的演讲，参与人数不多，不需要登台演讲，至少要站立鞠躬或是点头致意，稳定一下情绪，也留给大家一点鼓掌或接受的时间，然后再开始演讲。在演讲过程中，注意目光与听众的交流，了解大家的情绪，如果发现听众有疑惑，要及时停下来询问是否语速过快，有哪一句没有听明白，而不要听任大家交头接耳仍然自顾自的演讲，要做到台上台下有呼有应。演讲者应避免过多的小动作，这样会分散听众的注意力，任何时候不要用一个食指点点，手势要简洁有力、自然规范。演讲完毕，要鞠躬致礼感谢大家的倾听，并向主持人致意。如果听到掌声，应再次上台表示谢意，然后下台回原坐位。在可能的情况下，要留点时间允许大家提问，给予适当解答。

好的演讲者，不是与生俱来的，他是对举止不断地练习总结，对知识不断地学习和储备，对自己始终有严格要求和明确目标的人。所以，从现在开始锻炼自己，你就一定可以在众人面前漂亮地演讲！

第40节：树立专业的职场形象(1)

第10节 树立专业的职场形象

飞机过站的时候，由于有比较充裕的等候时间，小李打算去香港候机楼免税店买化妆品。难得有如此宽松的过站时间，她很高兴能有宽松的时间选购计划中的几样物品。这时，乘务长对她说："小李，麻烦你帮我带一瓶香水回来，味道清淡一点，你觉得好闻就行，我信赖你的眼光。"她虽然有些为难，但仍然答应了。

其实，过站时间充裕也只是相对平时而言，留给她的时间只有半个小时，半小时后下一个航班的旅客就要登机，她在第一位旅客登机前就要回到飞机上。在候机楼，她要顾及乘务员的形象，不能穿裙子奔跑，虽然没人认识她，但她身上这身制服，别人一眼就看得出是哪家航空公司。于是，她快速行走，像个竞走运动员一般，脚下没有腾空动作，但步频极快。

到了免税店，她犹豫了一下，但很快就坚定地走到香水专柜前。香港的导购小姐十分热情，几乎把所有她认为味道清淡的香水都用纸片喷了一个试用装，并仔细地在纸上标明品牌和名称。递到她手里有二十多张，她闻一下，就要甩甩头停顿，让鼻子缓冲再闻下一个。当她终于将这二十多种香水闻遍时，时间已不知不觉过去了。她反复权衡选择，最后拿定主意买了一个她认为最好的香水，然后快速返回。

这样一来，她辛辛苦苦走那么远的路，只为帮领导买一瓶香水，自己筹划多日的几种化妆品都没来得及买，想到这一点，她不免有些沮丧。不过当她把香水递给乘务长，并且拿那张试用卡给大家闻过后，几乎所有人都称赞这个味道好，她心里又喜悦起来。这时，乘务长把香水递还给她说："生日快乐！"

她愣了一下，眼泪禁不住涌了下来，忙碌的飞行使她只能记得今天是星期几，而具体的日子根本不清楚，她忘了今天是她的生日。

这就是人生，我们无法预知未来，无法预知每一个行动的结果，但我们能做的就是认真对待每一件事，不留遗憾给自己。

你在为谁工作、为谁生活，答案只有一个：你自己！我们今天所做的一切都可能改变自己的未来，努力工作就是对自己最大的尊重。所以，我们要做一个优秀的员工，通过工作来让自我价值获得最大体现，通过工作改善自己和家人的生活状况，通过工作赢得尊重和信赖。在职业方面，我们更要树立一种专业的形象。

第一，不断学习完善自己。这个世界的脚步变化太快，使劲追赶也许都会掉队，如果停滞不前更会被淘汰。十年前，我飞行的时候，国内航班上的外国乘客并不多，而现在任何一条国内航线都有很多的外国乘客，像西安、延吉这样的城市，经常半数以上都是外国乘客，整个航程英文说得比中文还要多，那些服务技能突出而英语水平欠佳的乘务员，就要承受着巨大的压力。这种乘客结构的变化，似乎只是一瞬间的事情，对于乘务员英语水平的要求也就突然被提上了一个重要位置。学习不能只等待公司为自己创造机会，而是要自己主动学习。学习的方式有很多种，自学、请家教或者远程教育都可以。完全脱产的学习当你进入工作岗位后就很难再获得，因此你要在工作中学习他人的先进工作方法，总结经验改进自己的不足，抢在他人之前学习一些新产品、新技术更是一种必要。知识和技能的折旧率越来越高，也许有一天你的年纪未老，能力和心态却都已经落伍了，这是最可怕的一种形态。人必须要危机意识，保持一颗进取心。

第二，专业的形象。专业的形象会成为你在工作中的重要砝码，会帮助你赢得领导的认可、同事的尊重和客户的信赖。没有人喜欢和邋遢、不修边幅的人打交道。说话时，你要避免一嘴口气；交谈时，不要全然不顾对方感受侃侃而谈、咄咄逼人；更不要从来不懂得敲门，也不会跟人说"谢谢".....这样的不懂礼仪的人，是没有办法成为一个好员工的。我们常常用"温文尔雅、彬彬有礼、端庄大方、善解人

意……"这样的词汇形容别人，如果你已经开始注意并学习礼仪，这些词很快就会用在你自己身上。

第41节：树立专业的职场形象(2)

第三，做好准备，抓住机会。"机会"的脸上没有写着字，有时它就躲在某个角落里。比如登机时，人流十分缓慢，大部分人都站在狭窄的过道里整理行李，其他人也就无法通行。如果你视若不见依旧热情地向客人问候，那么你注定只能是一个平凡的乘务员，不够资格晋升乘务长，甚至有一天被"末位淘汰"，连乘务员也做不成。相反，如果你能马上回头疏导一下乘客："安放行李的旅客，请侧身让一下过道，以便后面的旅客通行，您的大件物品可以先放在脚下，一会我们会协助您安排，现在请让后边旅客通行，谢谢。"这时，乘务长会对你投以赞许的目光，等待的乘客也会感谢你的及时疏导。乘务长在航后讲评会上会表扬你，并写进《飞行乘务日志》，那么这个信息又会被领导得知，一个难题就变成了一个机会。

第四，保持职业乐观积极的心态。对自己要有一个准确的定位，千万不要总是自以为是。人外有人、天外有天，要把目光放得长远。不要因为一点小成绩、小技能而沾沾自喜，憧憬着美好的未来，一旦不如愿又开始愤愤不平，觉得自己是怀才不遇。人贵在有自知之明，能够自己准确定位。热爱生活，坦然接受目前的工作，不断开拓创新自己的工作，才能有愉快的工作心情。如果工作的过程是一种享受，生活还能不美好吗?

不要抱怨环境，不要消极懈怠，更不要自我欺骗，好的工作一直都有，关键看你是不是一个好员工。只要你一直准备着，以一个职业者的态度面对一切，那么机会自然随处可见!

第42节：奥运礼仪小常识(1)

附：奥运礼仪小常识

盼望着，期待着，2008年的脚步越来越近，北京奥运会牵动着每一个国人的心。奥运会不仅是全世界体育竞技者的最大规模盛会，也是主办国文化和文明展示的一个绝佳平台。故而，每一届奥运的承办城市都会不遗余力地从"硬件"到"软件"，大力加强各方面的综合竞争力。

2008奥运年，人们关注的焦点将不仅仅是中国首次作为奥运会的东道主，能够斩获多少枚金牌，能否雄据金牌榜的榜首，更多地目光将审视着中国人的接待与服务水平。中国自古以来就是"礼仪之邦"，中国人的文明和礼仪传统一直为世人津津乐道。然而，时至今日，必须承认的现实情况是：一方面我们某些传统的文明礼仪未能得到很好的传承和发扬，另一方面我们对于较为繁琐复杂的国际礼仪还知之甚少。在这样的情况下，想要举办一届完美的奥运文明盛会，迅速提高国民的礼仪水平乃是首要任务。

因此，本书将在下面介绍作为东道主必须知道的一些奥运礼仪小常识，希望大家在观看奥运会的各种比赛时，能够做到不失礼、不出糗、不犯憷。

进场与退场

★ 在体育馆或是体育场观看比赛时，应准时入场，以免入座时打扰别人观看比赛。

★ 入场后，要对号入座，不要因为自己的座位不好而占据他人的座位。

★ 如果赛后你还有约会或者其他什么事，应该在比赛结束前几分钟内悄悄离开，不要等散场时，在人群中慌乱地穿梭和拥挤。

★ 散场时，要随着人流一步步走向出口。乱挤、乱推，不仅不文明，很可能会适得其反，导致谁也无法很快走出去，甚至还会出现危

险和意外。

★ 一旦被拥挤的观众围困，要记得"向最近的出口处缓行""顺着人流前进，切勿乱钻"。

赛场内的规矩和要求

★ 观看比赛时，你的言行举止不仅关乎你个人的文明素质，也关系到整个国民的风气和形象。

★ 精彩的比赛令人心潮澎湃，作为一名观众，欢呼呐喊是很自然的事情。你可以为自己欣赏和喜爱的一方叫好，但前提是不应辱骂另一方。

★ 任何观众在观看比赛时，都会自然而然地支持自己的队伍，这是人之常情。但是观看比赛不仅仅是为了看到胜利的结果。观众买票入场，更主要的是通过比赛双方精彩的较量，获得一种享受。

★ 如果有精彩的场面出现，掌声应该献给精彩，不应该区分国籍和地区。不管是主队的还是客队的，即使在比赛过程中没有本国选手，你都应该为场上运动员的精彩表现而真诚地鼓掌叫好，以表现出东道主的公平、和谐和友好。

★ 在比赛中瞎起哄、乱叫嚷，随意扔掷杂物，以及鼓倒掌、喝倒彩的行为，不仅是违背奥林匹克体育人文精神的，更是一种可耻的没有素质和教养的体现。

★ 在比赛的紧要关头，尽量不要因为一时激动而从座位上站起来或者跳起来，以免挡住身后的观众。要知道，关键时刻，大家的心情其实是一样紧张的。

★ 体育场内是不允许吸烟的，如果你是烟民，实在忍不住，可以到休息厅或者允许吸烟的场所去吸烟。

★ 为保持赛场内的清洁卫生，尽量不要携带零碎的零食，如瓜子、口香糖、各类糖果点心等。如果喜欢吃零食，不要把果皮纸屑随地乱扔，应将垃圾放在事先自带的垃圾袋中。能产生较大噪音的零食

最好不要在安静的环境下吃，因为这种噪音会影响身边其他观众的观看情绪。

★ 比赛场所一般不准携带打火机、酒瓶、雨伞、凳子等硬件物品；刀具和易燃易爆物品更是被严格禁止。赛场内一般备有开口装的饮料，封口饮料瓶和可投掷物品则不允许带入。

★ 观看比赛时，请不要带上年龄太小的孩子。小孩子对任何事物只有三分钟的兴奋劲，他们很快就会对比赛丧失兴趣，继而在现场哭闹、甚至是跑闹，这样会严重影响周围的观众观看比赛。

第43节：奥运礼仪小常识(2)

★ 观看比赛时的衣着，可以根据气候、场所和个人爱好而定。但需要注意的是，在公共场所即便天气再热，男士也不能只穿一件跨栏小背心，更不能裸露上身、光着膀子观看比赛，这样既不雅观也不文明。

★ 在比赛过程中，如果对裁判的判罚有疑问，要按照程序向有关人员提出意见，谩骂、起哄，甚至围攻裁判的行为都是应当禁止的。

★ 很多比赛禁止观众携带照明弹、信号灯、烟花爆竹等危险品入场。对带入场内的标语、条幅也有大小方面的限制。当然，宠物也是比赛场馆严令禁止的。

特殊比赛项目的具体注意事项

经常观看"三大球"（足球、篮球、排球）比赛的观众，对上文提到的赛场内的礼仪规定应该不陌生。但是，像高尔夫、网球之类的特殊比赛项目，除了要遵循上述的赛场规定外，也有着该项赛事和项目本身的"特殊要求"。下面，我们就来仔细看一下。

击 剑

★ 击剑比赛中，运动员要根据对方的特点选择出剑的策略和进攻的方式，观众在选手准备的过程中不应发出噪音，以便使运动员更好地思考和出招。

★ 当裁判发出比赛开始的口令时，观众不可以再进行助威或者鼓掌，这是为了让运动员更清楚地听到裁判的口令。待比赛指示灯亮以后，观众才可以鼓掌或者加油助威。

花样滑冰

★ 在花样滑冰比赛里，拍照必须关掉闪光灯。在比赛中，运动员经常会完成一些高难度的动作，比如双人滑中的高空抛接等动作，如果选手正在做这些高难度动作的时候，被看台上的闪光灯晃了眼，就有可能发生意外。

★ 选手的比赛结束后，在冰场内抛掷毛绒玩具或者鲜花，是花样滑冰比赛的一个传统惯例。但是要注意，礼物和鲜花一定要用透明的包装纸袋包装严实才行。如果花瓣和细小的毛绒散落在冰面上，没有得到及时的清理，之后的选手在冰面上做动作就非常容易出现危险。

★ 鼓掌和喝彩要选择适当的时机。当选手摆好开场姿势准备开始表演时，观众应该安静下来，以便选手很快进入比赛状态；当选手完成了某个高难度的动作后，观众可以短暂地给予掌声和喝彩；在节目结束后，滑冰选手得到的最高荣誉，一般是全场观众长时间的起立鼓掌。

网 球

★ 网球比赛需要较为安静的观看氛围。进入网球赛场后，观众首先要关闭手机或者将铃声调成震动。比赛过程中不宜大声喧哗，照相机也同样不能使用闪光灯。

★ 即使选手的比赛打得再精彩，观众也不能在任意时间内鼓掌喝彩。一定要等一个"死球"出现后，再鼓掌或者喝彩，而且鼓掌的时间也要适可而止。

第44节：奥运礼仪小常识(3)

★ 选手在准备发球时，现场要保持绝对安静。如果现场迟迟无法安静下来，选手就不会发球，或者向裁判提出抗议。

★ 在网球比赛的过程中，观众是不可以任意走动的。去洗手间或者买饮料等，最好在选手进行短暂休息的时候出去，在一个"死球"的情况下，再回到自己的座位上。

★ 如果选手把球打到观众席，捡到球的观众应将网球退还回去。如果没有及时归还比赛用球，比赛会因此而中断，直至观众退还网球。

★ 网球比赛中的指定用球，在一场比赛中换球的次数是有规定的，一般为单数局换球，不同的比赛换球局有细微的差别。在高水平比赛中，每个球的弹性以及与地面摩擦后掉毛的情况都是不同的，重量和弹起的高度在高手眼中也是有差别的，所以比赛中选手会严格按照比赛的规定换球。

高尔夫球

★ 高尔夫球被称为贵族运动，不仅参赛的选手要身着专业的服装，在现场观看的观众也要求有一定的服装限制。在国外的高水平高尔夫比赛中，有一条不成文的规定：凡进入高尔夫球场的观众，可以穿着西裤或者是休闲裤，但是绝对不能穿牛仔裤。

★ 为了保护比赛的草坪，严禁女性观众穿着高跟鞋进入球场，最好要穿平底鞋。

★ 观看高尔夫比赛时，不可以进入选手比赛的球道。一般情况下，比赛组织者会将观众区与比赛区分开，即使没有明显的区分标志，观众也不能随意走到球道上。

★ 有些对高尔夫运动一知半解的观众，在进入场地观看比赛时，经常会做出一些影响选手比赛的行为。比如，在选手推杆时，发出声响或者鼓掌。高尔夫是一项相对更"安静"的运动，在选手准备推杆和

推杆的过程中是要绝对保持安静的。所以，观众除了要把手机关掉或者将铃声调成震动外，也不能在任何时间内随意鼓掌喝彩。为保持安静，除了要求观众的相机不能使用闪光灯之外，按快门时也不能有声音。

★ 任何情况下，都严禁触摸、移动球员的高尔夫球或者比赛用具。

乒乓球、羽毛球

★ 运动员发球时，观众不能使用闪光灯给运动员拍照，不论是发球方还是接球方都会受到很大影响，尤其是对于接球选手而言。

★ 运动员发球时，整个赛场应该保持安静，观众的助威呐喊和鼓掌欢呼，理应在"死球"之后出现。

★ 乒乓球作为中国的国球，代表了中国的一种精神和气度，观众要有包容和博大的胸怀。中国观众不仅要赢得起，同时也要输得起，应该为双方运动员精彩的表现加油鼓掌，做到超然于结果之上。如果有少数观众，在自己支持球队的对手出现失误后，发出嘘声和起哄，这不仅是对运动员的不尊重，更体现了一个国家国民的较差素质。

第45节：奥运礼仪小常识(4)

自行车

★ 在公路自行车比赛中，观众严禁进入赛道。一旦发生这种情况，除了影响比赛正常进行外，还有很大安全隐患。以往的公路自行车比赛就曾经发生过观众伤亡的事件。自行车比赛场地上不仅有快速行驶的自行车，还有各种宣传广告车、警车、裁判车等诸多机动车，突然冲进赛道的做法无疑十分危险。

★ 在观看公路自行车比赛中，观众不要冲入场内。带儿童观赛的父母，更要注意看管好自己的小孩，毕竟任何比赛中，安全都是第一位的。

★ 在公路自行车比赛中，自行车的时速不亚于正常行驶的汽车。加之，自行车比赛用车轮胎的敏感性很高，对于赛道的要求更是非常严格，因此如果有观众将手中的饮料泼洒到赛道上，将直接影响运动员的比赛安全。

★ 自行车选手在比赛时，精神都高度紧张，他们绝对没有时间欣赏沿路的风景。在漫长的赛程中，观众的欢呼和呐喊，绝对是一支强心针。因此，只要您在赛场，看到一个个奋力拼搏的选手，请不要吝惜自己的嗓音，大嗓门地为他们加油吧。

马术比赛

★ 在马术比赛中，盛装舞步赛（又称"花样骑术赛"），是骑乘艺术的最高境界。而观看盛装舞步比赛时，最高的境界就是只听得到马和骑手的呼吸，所以显而易见这对观众的要求也最为苛刻。

★ 马术比赛在长60米、宽20米的场地中进行。骑手在规定的12分钟内表演各种高级步伐，完成各种连贯的、规格化的动作。观看盛装舞步赛，可以从马匹的驯顺、调教程度和马匹对骑手的缰、脚、骑坐扶助的反应能力，以及选手和马匹动作配合的协调性等来判断水平的高低。

★ 决定马术比赛成功的关键性因素，就是马儿必须愿意听从骑手的指挥。要实现这样人马合一的境界，一方面要求选手要有高超的技艺，另一方面还需要观众的大力配合。因为，马是有灵性的动物，不是完全可控的机械，当马匹受到惊吓时，就有可能变成"脱缰野马"。

★ 为了保持马术赛场上良好的环境，要求观看比赛的观众必须保持安静，配合比赛中的选手和马匹，不能高声喧哗，更不能摇摆任何旗帜和饰品。虽然比赛中的马匹长期和人相处，也都经过特殊的训练，但是过激的行为很容易影响到马匹的状态，甚至导致马匹的惊恐，出现人仰马翻的惨剧。

拳击、摔跤

★ 作为两名选手正面的PK搏击，摔跤（或者拳击、跆拳道等）比赛无疑是很激烈且急剧观赏性的。如果观众像观看台球、围棋比赛时一样沉默冷静，往往就会让选手提不起精神来，从而气势低落，也发挥不出各自最好的水平。

★ 在摔跤比赛进行的过程中，观众可以尽情地呐喊，但切忌不要带有强烈的倾向性，以干扰比赛。作为一名内行观众，当场上出现选手使用高难度技巧，比如把对手大幅度腾空翻转摔到垫子上得分时，你都应当毫不吝惜地给予热烈的掌声，因为这在高水平比赛中并不多见，选手只有具备高超的技艺并在得到难得的战机时，才可能拿到这样的高分。

★ 在双方选手角斗僵持时，或者运动员连续翻滚成功，也应得到喝彩，如果处在下面的运动员滚了半天滚不过来。但还在努力坚持，这时候观众也应当给予掌声，为其加油。